

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

THÈSE DE DOCTORAT
PRÉSENTÉE AU DÉPARTEMENT DE PSYCHOLOGIE

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DU PROGRAMME DE DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR
CATHERINE GERVAIS

PROFILS DE FACTEURS DE RISQUE INDIVIDUELS ET ORGANISATIONNELS DE
L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL CLINIQUE

AVRIL 2019

Composition du jury

Profils de facteurs de risque individuels et organisationnels de l'épuisement professionnel
clinique

Cette thèse a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes:

Marie Papineau

(Département de psychologie, Faculté des Lettres et Sciences Humaines)

Jean Descôteaux

(Département de psychologie, Faculté des Lettres et Sciences Humaines)

Audrey Brassard

(Département de psychologie, Faculté des Lettres et Sciences Humaine)

Sommaire

L'épuisement professionnel est une affliction de notre société de plus en plus répandue. Les organisations tentent de mettre en place des plans adaptés de prévention et de traitement afin d'en limiter les impacts. L'épuisement professionnel a été associé à la présence de facteurs de risque à la fois organisationnels et individuels. Or, les études empiriques et les modèles théoriques sur lesquels se basent les stratégies de prévention et de traitement actuelles ont surtout mis l'accent sur les facteurs de risque organisationnels. Cet état de la recherche ne permet pas d'avoir accès à un portrait complet des facteurs de risque combinés qui guiderait de façon ciblée les interventions de prévention et de traitement. À l'aide d'un devis quantitatif, la présente étude explore de façon rigoureuse et systématique la présence de profils combinés de facteurs de risque individuels et organisationnels associés à l'épuisement professionnel. Pour former l'échantillon, 581 participants ont été utilisés. Ils avaient été auparavant recrutés dans le cadre des analyses de validation confirmatoire du questionnaire Style personnel au travail (Papineau et al., 2018). Les questionnaires Style personnel au travail (SPT), Aspects du milieu du travail (AMT) et *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS) ont été utilisés. Les participants de l'échantillon ont d'abord été classés en cinq sous-groupes. Les participants qui ne présentaient pas d'épuisement professionnel formaient le sous-groupe non-clinique. Les autres ont été classés selon quatre types d'épuisement professionnel de niveau clinique répertoriés dans la littérature, soit les sous-groupes épuisé, exténué, cynique et inefficace. Les données ont par la suite été

soumises à une analyse discriminante directe afin de vérifier si au moins un profil de facteurs de risque individuels et organisationnels combinés émergerait en lien avec un des quatre sous-groupes cliniques. Les résultats font ressortir deux profils principaux. Le premier profil est composé de trois facteurs de risque individuels, soit la tendance à s'inquiéter, la faible estime de soi et le perfectionnisme et de deux facteurs de risque organisationnels, soit les valeurs et les récompenses. Le second profil est composé d'un facteur de risque individuel et d'un facteur de risque organisationnel, soit la pression de performance et la charge de travail. Alors que le premier profil est en concordance avec la recherche actuelle, le second profil semble plutôt atypique. Ces deux profils sont discutés en lien avec l'état des connaissances actuelles sur l'épuisement professionnel. La présente étude comporte certaines limites, notamment le fait que les analyses utilisées ne permettent pas d'établir des liens de causalité quant aux profils de facteurs de risque combinés et l'épuisement professionnel. De même, la majorité des individus de l'échantillon ne présentaient pas d'épuisement professionnel clinique selon les quatre types recensés, ce qui limite la généralisation des résultats à la population clinique. Les retombées de cette étude sont importantes. Les profils de facteurs de risque combinés observés permettront au niveau clinique d'orienter de façon plus ciblée les interventions curatives et préventives. De plus, au niveau théorique, les combinaisons de facteurs de risque observées permettront d'intégrer de nouveaux éléments dans les modèles de l'épuisement professionnel, en enrichissant la compréhension du développement de ce trouble.

MOTS-CLÉS: Épuisement professionnel, facteurs de risque individuels, facteurs de risque organisationnels, profils de facteurs de risque, types d'épuisement professionnel.

Table des matières

Sommaire	iii
Table des matières.....	v
Liste des tableaux.....	vii
Liste des figures.....	viii
Remerciements.....	ix
Introduction.....	1
Contexte théorique.....	5
Épuisement professionnel	6
Principales définitions de l'épuisement professionnel.....	6
Instruments de mesure de l'épuisement professionnel	8
Concept d'épuisement professionnel clinique	10
Phases de l'épuisement professionnel	12
Types d'épuisement professionnel	15
Modèles de l'épuisement professionnel.....	17
Point de vue psychodynamique-existential.....	20
Facteurs de risque de l'épuisement professionnel	23
Définition de la notion de facteur de risque	23
Facteurs de risque organisationnels	24
Définitions des facteurs de risque organisationnels.....	26
Facteurs de risque individuels.....	28
Définition des facteurs de risque individuels	32
Études empiriques sur la combinaison de facteurs de risque individuels et organisationnels ..	35
Pertinence de l'étude	39
Objectifs.....	41
Méthode	42
Devis de l'étude.....	43
Recrutement des participants	43
Déroulement de l'étude	45
Échantillon	46

Instruments de mesure	46
Variables sociodémographiques	46
Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).....	48
Areas of Worklife Survey (AWS).....	50
Le Style personnel au travail (SPT)	51
Considérations éthiques	52
Stratégies d'analyses statistiques.....	54
Résultats.....	43
Analyses préliminaires.....	57
Objectif 1 : Sous-groupes cliniques	60
Objectif 2: Analyses principales	62
Tableau 6.....	64
Discussion.....	68
Objectif 1: Présence des quatre types d'épuisement professionnel clinique.....	69
Objectif 2: Profils de facteurs de risque combinés de l'épuisement professionnel	76
Un premier profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel	76
Lien avec les différents types d'épuisement professionnel cliniques	92
Concordance avec le modèle JD-R	94
Un second profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel.....	95
Forces, limites et pistes de recherche futures.....	104
Retombées de l'étude.....	Erreur ! Signet non défini.
Conclusion	110
Références.....	115
 Appendice A: Courriel de participation.....	 128
Appendice B: Formulaire de consentement et questionnaires.....	130
Appendice C: Portrait personnalisé du niveau d'épuisement professionnel et des facteurs de risque et courriels d'envoi des portraits.....	166
Appendice D: Certificat d'éthique de l'étude originale.....	178
Appendice E: Certificat d'éthique de la présente étude.....	181

Liste des tableaux

1	Les phases de l'épuisement professionnel selon Golembiewski et al. (1986)....	13
2	Distribution des participants de l'échantillon total en fonction des variables sociodémographiques.....	47
3	Analyse descriptive des variables à l'étude.....	60
4	Distribution des participants de l'échantillon clinique en fonction des sous-groupes.....	61
5	Table des fonctions.....	63
6	Pourcentage de variance, variance cumulée et corrélations canoniques des fonctions.....	64
7	Matrice de corrélations entre les douze facteurs de risque organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel et les fonctions discriminantes.....	66
8	Proportion de l'échantillon de chaque sous-groupes d'épuisement professionnels dans les différentes études.....	74
9	Moyennes de chaque groupe et points de rupture pour le facteur charge de travail	100

Liste des figures

1	Modèle des demandes et des ressources de l'emploi (<i>Job-demands resources; JD-R</i>) de Bakker et Demerouti (2017).....	18
2	Modèle de l'épuisement professionnel selon l'hypothèse de l'aliénation sociale de Dejours (2000).....	21
3	Centroïde des cinq groupes d'épuisement professionnel sur les deux fonctions discriminantes dérivées des douze facteurs de risque organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel.....	64
4	Évolution du niveau de pression de performance, selon l'hypothèse alternative des phases de l'épuisement professionnel, inspirée du modèle de Taris et ses collègues (2005).....	97

Remerciements

Cette thèse est l'issus d'un long chemin agrémenté de fierté, de curiosité, de fébrilité, mais également semé d'embuches qui m'ont semblés insurmontables à plus d'une occasion. C'est véritablement grâce aux personnes qui vont suivre que ce fruit peut enfin être cueilli.

Mon tout premier merci se dirige inévitablement vers Marie, ma chère directrice, qui est la réelle instigatrice de ce projet. Cette proposition de collaboration, arrivée à point nommé, s'est posée comme un véritable phare dans la brume. S'il ne s'agissait que de cela, je lui serais déjà à jamais reconnaissante, mais Marie s'est montrée d'une patience, d'un soutien, d'une chaleur et d'une efficacité qui font que tous les mots pour la remercier me semblent insuffisants. Pour cela et pour tous les autres rôles marquants qu'elle a joué dans le cadre de ma formation doctorale, je tiens à lui offrir ma gratitude et ma reconnaissance sincère.

Je tiens également à remercier Jean pour l'apport de ses précieux conseils qui se sont avérés indispensables au niveau statistique. Ma reconnaissance pour lui s'étend plus largement au rôle important qu'il a joué dans ma formation, ainsi qu'à la générosité et la dévotion qu'il offre à ses étudiants, dont je me suis sentie chanceuse de faire partie.

Je ne peux passer sous silence la collaboration précieuse de mes collègues de laboratoire qui, bien que ne mesurant pas véritablement toute leur contribution à ce projet, ont pourtant offert une aide primordiale. Merci à Cynthia et Maxime, pour vos réponses diligentes aux nombreuses questions que j'ai eu à propos de la base de données et de ce projet qui précédait ma venue dans le labo. Merci également à Nicolas pour son soutien aux analyses et pour sa persévérance dans l'aide qu'il m'a apporté malgré toutes mes anxiétés relatives à ces questions statistiques.

Un grand merci à mes collègues et amis qui, par leurs discussions intéressantes, leurs conseils, leur relecture de mon travail, ont su me guider à travers les quelques détours incertains que j'ai pris. Je tiens à remercier particulièrement Dale, Camille, Marilyn, Philippe et Raphaëlle pour leur aide généreuse. Ma vie s'est également enrichie, depuis le début du doctorat, de l'amitié inestimable de mon cher Natan, que je tiens inmanquablement à remercier pour sa présence, son soutien et ses conseils précieux.

À mon père, ma mère et Denis, ainsi qu'à grand-maman Françoise et grand-papa Georges, je tiens à offrir mes plus grands remerciements. Après tout, c'est d'abord grâce à votre amour, à vos encouragements, à votre soutien moral et financier, que j'ai pu même penser à l'idée d'entreprendre une telle démarche et à finalement l'aboutir. Merci pour ces piliers que vous m'avez donnés, sur lesquels je peux continuer de me construire aujourd'hui.

Il m'est impossible de conclure sans remercier chaleureusement mon amoureux, Gabriel, qui a été de toutes les étapes. Il est le premier à partager mes joies et mes peines, mes déceptions et mes réussites, et le premier avec qui j'ai envie de célébrer cette nouvelle étape de mon parcours. Merci d'être présent à mes côtés et de partager ta vie avec moi.

Introduction

L'épuisement professionnel, communément appelé « burnout », est une souffrance psychologique sérieuse de plus en plus courante (Muheim, 2013). Leiter et Maslach (2005) avancent d'ailleurs qu'il s'agit du plus grand risque lié au travail au XXIème siècle. Selon les différents recensements faits dans les études, et au gré de l'inclusion ou non des travailleurs qui sont encore présents dans leurs milieux de travail, les taux de prévalence de l'épuisement professionnel varient entre 10 à 25 % (Aromaa & Koskinen, 2004; Bakker & Demerouti, 2007; Norlund, Reuterwall, Höög, Lindhal, Janlert, & Birgander, 2010; Shirom, 2005). Les conséquences sociétales de l'épuisement professionnel augmentent en même temps que ce phénomène prend une place de plus en plus importante dans les milieux de travail. De nombreuses conséquences de l'épuisement professionnel ont été relevées. Les études observent entre autre des impacts au niveau de l'absentéisme (Ahola, Toppinen-Tanner, Huuhtanen, Koskinen, & Väänänen, 2009), des congés de maladie (Borritz, Rugulies, Christensen, Villadsen, & Kristensen, 2006; Toppinen-Tanner, Ojajärvi, Väänänen, Kalimo, & Jäppinen, 2005), du présentéisme (Demerouti, LeBlanc, Bakker, Schaufeli, & Hox, 2009), du roulement des employés au travail (Leiter & Maslach, 2009; Paris & Hoge, 2010; Swider & Zimmerman, 2010), de l'augmentation des coûts généraux reliés aux soins de santé (Adriaenssens, De Gucht, & Maes, 2015) et des troubles psychologiques et physiques associés (Alarcon, 2011; Burke, Greenglass, & Schwarzer, 1996; Ekstedt et al., 2006; Ekstedt, Söderström, & Akerstedt, 2009; Guglielmi & Tatrow, 1998; Legault, 2010).

À la lumière de ces informations, les organisations réfléchissent à l'établissement de plans de prévention et de traitement appropriés pour prendre en compte ce phénomène grandissant. Bien que les modèles de l'épuisement professionnel sur lesquels s'appuient actuellement les stratégies de prévention et de traitement intègrent des facteurs de risque organisationnels, l'apport des facteurs de risque individuels y demeure limité (Schaufeli & Taris, 2014). Quelques études incluent l'exploration en silo de facteurs de risque individuels, mais peu d'études ont observé ces facteurs de façon coordonnée et systématisée (Desjardins, 2014; Papineau et al., 2018; Schaufeli & Taris, 2014). De plus, aucune étude, à notre connaissance, n'a fait l'exploration de combinaisons de facteurs individuels et organisationnels recensés de façon systématique et appuyés par des données empiriques. Pourtant, il est reconnu que l'épuisement professionnel découle d'une combinaison de facteurs de risque organisationnels et individuels (Lee & Aschforth, 1996; Queiros, Carlotto, Kaiseler, Dias, & Peirera, 2013). Chevrier (2009) souligne à cet effet que l'identification et l'intégration de facteurs de risque individuels et organisationnels dans les modèles de l'épuisement professionnel est d'une importance primordiale si l'on veut développer des programmes de prévention et d'intervention efficaces. Farber (1990, 2000), souligne également que les plans de prévention et de traitement de l'épuisement professionnel devraient être conçus en fonction de la compréhension de l'étiologie du syndrome et de l'exploration de ses facteurs de risque. Maslach et Leiter (2016a) suggèrent que les stratégies mises en place pour prévenir et traiter l'épuisement professionnel devraient comprendre des interventions faites à la fois au niveau organisationnel et au niveau individuel.

Afin de permettre l'établissement de plans de prévention et de traitement plus complets et mieux appuyés sur les observations provenant des études empiriques, cette étude s'intéressera à la présence de profils combinés de facteurs de risque individuels et organisationnels associés à l'épuisement professionnel clinique. Les sections suivantes présenteront d'abord le contexte théorique de l'épuisement professionnel, les modèles principaux et les facteurs de risque organisationnels et individuels associés, et énonceront les objectifs de la présente étude. La méthode utilisée pour la vérification des objectifs de l'étude, les analyses statistiques et les résultats seront ensuite présentés. Finalement, les résultats seront discutés en lien avec la recherche et les contributions théoriques et cliniques.

Contexte théorique

Cette section présente dans un premier temps les principales définitions de l'épuisement professionnel, les instruments de mesure ainsi que le concept d'épuisement professionnel clinique. Les modèles théoriques ainsi que les facteurs de risque organisationnels et individuels qui sont associés à l'épuisement professionnel sont ensuite décrits. Pour terminer, la pertinence de l'étude et ses objectifs sont exposés.

Épuisement professionnel

Principales définitions de l'épuisement professionnel

Les premiers articles employant le terme *burnout* ont été publiés dans les années 70. L'étude de ce phénomène a été faite d'abord par le biais d'observations cliniques. Freudenberger (1974), dans son article *Staff Burn-out*, décrit les difficultés de certaines personnes qui vivaient un sentiment graduel d'épuisement émotionnel ainsi qu'une perte de motivation et d'engagement face à leur milieu de travail. À la même époque, Maslach a utilisé le terme *burned-out*, en se référant à l'utilisation qu'un groupe d'avocats californiens faisait de ce terme pour décrire des vécus similaires (Maslach, 1976). Bien que les études au sujet de l'épuisement professionnel aient à l'origine porté sur les employés du domaine de la relation d'aide, la recherche a tôt fait de souligner que le syndrome ne semblait pas se limiter à ce secteur d'emploi (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Comme l'expliquent Schaufeli, Maslach et Marek (1993), « l'importance de ces premiers articles est qu'ils ont fait une première description du syndrome, lui ont donné un nom et ont permis de montrer qu'il ne s'agissait pas d'une réponse inhabituelle de

quelques individus marginaux, mais bien d'un phénomène répandu » [traduction libre] (p. 2). À la suite des observations de Freudenberg et de Maslach, plusieurs chercheurs ont tenté de définir l'épuisement professionnel. L'étude de ce phénomène est passée d'une phase d'observations cliniques à une phase d'études empiriques (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Pines et Aronson (1988) l'ont défini comme un état d'exténuation physique, émotionnelle et mentale résultant d'une pression répétée ou chronique au travail. La définition de Shirom (2003) énonce que l'épuisement des ressources énergétiques suivant une exposition à un stress chronique au travail conduit à l'exténuation physique, émotionnelle et cognitive d'un individu. Maslach et Leiter (2016b) ont récemment proposé une nouvelle version de la conception tridimensionnelle de Maslach formulée en 1976. La définition qu'ils proposent est la suivante :

L'épuisement professionnel est un syndrome psychologique qui apparaît comme une réponse prolongée à des facteurs de stress chronique au travail. Les trois dimensions clés de cette réponse sont une exténuation émotionnelle accablante, des sentiments de cynisme et de détachement au travail et une perception d'inefficacité et de manque d'accomplissement. » [traduction libre] (p.103).

Malgré l'absence de consensus quant à la définition de l'épuisement professionnel (Kaschka, Korcsak, & Broich, 2011; Nil et al., 2010; Shirom & Melamed, 2006), la définition tridimensionnelle de Maslach demeure la plus utilisée (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). Les travaux de la présente étude se baseront sur la définition de Maslach et Leiter revisitée en 2016.

En ce qui a trait aux trois dimensions de cette définition, la dimension de l'exténuation émotionnelle réfère au sentiment d'épuisement et de perte d'énergie. La dimension du cynisme réfère à des attitudes de détachement, d'indifférence, de mépris et de négativité considérées comme inappropriées en lien avec le travail, ainsi qu'à la perte d'idéalisme. La troisième dimension, celle du sentiment d'inefficacité, fait référence au sentiment d'accomplissement professionnel réduit qui se manifeste par la perception négative qu'un individu a de son efficacité au travail et l'insatisfaction éprouvée en lien avec ses réalisations professionnelles (Maslach & Leiter, 2016b).

Instruments de mesure de l'épuisement professionnel

Un questionnaire évaluant les trois dimensions de l'épuisement professionnel a été créé par Maslach et Jackson en se basant sur la définition de la chercheuse (Maslach, 1976). Le *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach & Jackson, 1986) permet de mesurer les trois dimensions, exténuation émotionnelle, cynisme et sentiment d'inefficacité, de l'épuisement professionnel. À l'instar des observations cliniques de Maslach qui étaient orientées vers les travailleurs du domaine des services sociaux et de la relation d'aide, le questionnaire original était destiné à ce type d'individus. Le MBI-General Survey (MBI-GS; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), qui est la version du questionnaire adaptée pour une population générale, a été développé afin de correspondre à l'avancement de la recherche sur l'épuisement professionnel, qui

indiquait que le syndrome ne se limitait pas aux travailleurs du domaine de la relation d'aide. Ce questionnaire mesure les trois mêmes dimensions de l'épuisement professionnel que sa version originale, mais a l'avantage de s'adresser à la population générale des travailleurs.

Plusieurs autres outils permettent de mesurer l'épuisement professionnel, entre autres le Shirom-Melamed Burnout Measure (Shirom, 1989), le Burnout Measure (BM; Pines & Aronson, 1988), le Copenhagen Burnout Inventory (Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005) et l'Oldenburg Burnout Inventory (OLBI; Demerouti & Bakker, 2008). Malgré l'existence de ces divers instruments dédiés à l'évaluation de l'épuisement professionnel, Boudreau, Boudreau et Mauthe-Kaddoura (2015) rapportent qu'environ 90 % des études et des écrits sur l'épuisement professionnel recensés dans leur bibliographie extensive compilant plus de 30 000 références utilisent le MBI ou le MBI-GS comme mesure de l'épuisement professionnel. De plus, le MBI-GS a l'avantage d'avoir été vérifié et validé par plus de 30 ans d'études empiriques, menées dans plusieurs langues et avec plusieurs types d'échantillons (Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000). Truchot (2004) souligne que cet outil de mesure de l'épuisement professionnel offre l'avantage d'avoir créé un langage commun entre les chercheurs pour parler du même phénomène. Pour toutes ces raisons, la présente étude a choisi d'utiliser le MBI-GS comme mesure de l'épuisement professionnel.

Concept d'épuisement professionnel clinique

Contrairement à d'autres syndromes, l'épuisement professionnel n'est pas considéré comme un trouble mental dans le Manuel Diagnostique et Statistique des Troubles Mentaux (DSM-5; Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 2013). Plusieurs auteurs suggèrent que cette absence du DSM-5 est due à un chevauchement entre l'épuisement professionnel et d'autres troubles déjà répertoriés dans ce manuel, comme par exemple la dépression ou le trouble d'adaptation (Ahola, Hakanen, Perhoniemi, & Mutanen, 2014; Bianchi, Schonfeld, & Laurent, 2015). D'autres émettent la critique que la définition de l'épuisement professionnel demeure à ce jour encore vague et peu articulée ou qu'elle présente des lacunes conceptuelles importantes (Shirom, 2011). Finalement, certains auteurs pointent que le manque de critères diagnostiques précis au niveau de la symptomatologie du syndrome ne permet pas de considérer l'épuisement professionnel comme un trouble mental (Bianchi, Laurent, Schonfeld, Verkuilen, & Berna, 2018). D'une manière ou d'une autre, ces questionnements posent un problème au niveau du consensus quant à la définition et la conception de l'épuisement professionnel clinique (Kaschka, Korcsak, & Broich, 2011; Nil et al., 2010; Shirom et Melamed, 2006). Pour mieux décrire le concept de l'épuisement professionnel clinique, il importe donc de se référer aux définitions des théoriciens et des chercheurs qui ont étudié le phénomène.

Un individu qui obtient un score élevé au MBI-GS sur ses trois dimensions peut être considéré comme manifestant un état d'épuisement professionnel clinique. Selon les

indications du manuel du MBI-GS (Schaufeli, Maslach, Leiter, & Jackson, 1996), les points de rupture qui indiquent un niveau élevé d'épuisement professionnel sont un résultat supérieur ou égal à 3,2 pour la dimension exténuation, un résultat supérieur ou égal à 2,2 pour la dimension cynisme et un résultat supérieur ou égal à 2,83 pour la dimension sentiment d'inefficacité professionnelle. Les trois composantes de cet instrument de mesure ont été décrites plus en détail dans la sous-section sur les définitions de l'épuisement professionnel. Suivant la définition de Maslach et Leiter (2016b) et l'outil de mesure correspondant, l'épuisement professionnel est généralement perçu comme un phénomène unifié avec une présentation typique des trois dimensions. Cependant, les études plus récentes observent que l'épuisement professionnel se manifeste en fait de différentes façons. Divers patrons de réponses au MBI-GS de personnes en épuisement professionnel ont été observés dans différentes études (Bauernhofer et al., 2018; Boersma & Lindblom, 2009; Lee, Cho, Kissinger, & Ogle, 2010; Leiter & Maslach, 2016; Mäkikangas & Kinnunen, 2016; Önder & Basim, 2008). Les principaux patrons de réponses répertoriés au MBI-GS dans ces différentes études sont présentés dans la section type d'épuisement professionnel. Ces observations laissent à penser que l'épuisement professionnel clinique pourrait présenter un portrait moins monolithique qu'il ne l'a déjà été envisagé. Plusieurs hypothèses peuvent être soulevées pour expliquer ces différents patrons de réponse au MBI-GS.

Phases de l'épuisement professionnel

Une première hypothèse élaborée pour tenter de comprendre l'épuisement professionnel est que le syndrome se développe en différentes phases successives. Quatre modèles évolutifs principaux se basant sur les trois dimensions de Maslach ont été élaborés par divers chercheurs.

Afin d'illustrer les relations temporelles qui existent entre les trois dimensions de la définition de Maslach (1976; 2016), Maslach et Jackson (1982), Leiter et Maslach (1988) ainsi que Toppinen-Tanner et ses collègues (2002) suggèrent un modèle selon lequel, en réponse à un stress chronique au travail, un individu pourrait dans un premier temps développer un certain niveau d'exténuation émotionnelle. Dans une tentative de se protéger de l'augmentation de cette exténuation émotionnelle, un individu pourrait se détacher progressivement des gens avec qui il travaille, de sa tâche ou de son engagement vis-à-vis de son emploi. Ce cynisme et ce détachement conduiraient dans un troisième temps à éprouver un sentiment d'inefficacité au travail. En bref, la proposition de ces chercheurs est que le processus d'épuisement professionnel débiterait par une réaction d'exténuation émotionnelle face à un stress chronique, qui s'ensuivrait de l'apparition du cynisme, qui mènerait finalement au sentiment d'inefficacité professionnelle. De leur côté Golembiewski, Munzenrider et Stevenson (1986) ont émis une hypothèse différente au sujet de l'évolution des phases de l'épuisement professionnel.

Tableau 1

*Les phases de l'épuisement professionnel selon Golembiewski
et al. (1986)*

Phase	1	2	3	4	5	6	7	8
Cynisme	Bas	Élevé	Bas	Élevé	Bas	Élevé	Bas	Élevé
Inefficacité professionnelle	Bas	Bas	Élevé	Élevé	Bas	Bas	Élevé	Élevé
Exténuation émotionnelle	Bas	Bas	Bas	Bas	Élevé	Élevé	Élevé	Élevé

Leur modèle propose d'abord de séparer en deux niveaux chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel, soit en un niveau bas et un niveau élevé. En croisant ces deux niveaux et les trois dimensions, Golembiewski et ses collègues décrivent huit phases distinctes du processus de l'épuisement professionnel. Selon leur modèle, différentes étapes se succèdent, partant d'un niveau de cynisme élevé, continuant avec un niveau d'inefficacité professionnelle élevé et se terminant par un sentiment d'exténuation émotionnelle élevé. Le Tableau 1 présente les différentes phases de l'épuisement professionnel telles que conceptualisées par Golembiewski, Munzenrider et Stevenson (1986).

Lee et Ashforth (1993), ont comparé les modèles précédents de Leiter et Maslach (1988) et Golembiewski et ses collègues (1986). Leurs observations ont mené à la proposition d'une nouvelle hypothèse, qui est une variation du modèle proposé par Leiter et Maslach(1988), selon lequel l'exténuation émotionnelle serait le résultat d'un stress

chronique au travail, qui entraînerait directement à sa suite une élévation du cynisme et du sentiment d'inefficacité professionnelle, sans nécessairement qu'il y ait d'intermédiaire entre les phases de sentiment d'inefficacité professionnelle et d'exténuation émotionnelle.

Finalement, Taris et son équipe (2005) ont proposé un modèle qui inclut un effet de rétroaction. Comme ceux de Lee et Ashforth (1993) et de Leiter et Maslach (1988), leur modèle suggère que le processus d'épuisement professionnel commencerait par une réponse d'exténuation émotionnelle à un stress chronique au travail. Cette exténuation émotionnelle conduirait les individus à développer du cynisme et du détachement. La présence de cynisme et de détachement aurait un effet amplificateur sur l'exténuation émotionnelle, tout en affectant à la hausse le sentiment d'inefficacité professionnelle. En résumé, plus les niveaux d'inefficacité professionnelle et d'exténuation émotionnelle seraient élevés, plus le sentiment d'inefficacité professionnelle augmenterait.

Ces quatre différents modèles illustrant des phases de l'épuisement professionnel permettraient d'expliquer, chacun selon leurs hypothèses respectives, les patrons différents de réponses d'individus en épuisement professionnel au MBI-GS. Ainsi, il serait possible qu'un individu manifeste, à un moment ou à un autre, des résultats plus ou moins élevés sur une dimension ou une autre en fonction de la phase d'épuisement professionnel dans laquelle il se retrouve au moment où il fait la passation du questionnaire.

Types d'épuisement professionnel

Plus récemment, dans une recension des écrits répertoriant les études de 2004 à 2015, Mäkikangas et Kinnunen (2016) remarquent que la plupart des études inventoriées décrivent entre trois et six types de patrons de réponses au MBI-GS pour les individus manifestant un épuisement professionnel. Leiter et Maslach (2016) ont par la suite mené une étude qui a observé cinq patrons de réponses différents chez les participants. Les observations de ces deux groupes de chercheurs ont en commun le fait d'expliquer que ces différents patrons de réponses seraient indicateurs de types distincts d'épuisement professionnel, plutôt que de refléter des manifestations de différences dans l'évolution temporelle du syndrome. Certaines études montrent une stabilité de ces combinaisons de résultats sur les trois dimensions pour un même individu sur des périodes de six mois et d'un an (Mäkikangas, Kinnunen, Feldt, & Schaufeli, 2016) et sur des périodes de cinq ans (Schaufeli, Maassen, Bakker, & Sixma, 2011) et huit ans (Toppinen, Tanner, Kalimo, & Mutanen, 2002), suggérant que ces combinaisons de résultats seraient davantage associés à des types d'épuisement professionnel distincts qu'à des évolutions temporelles d'un même syndrome. Le type le plus fréquemment recensé est celui dont les résultats sur les trois dimensions du MBI-GS sont tous élevés. Un deuxième type observé dans les deux articles est celui dont les scores sont élevés sur la dimension d'exténuation et modérés ou faibles sur les deux dimensions de cynisme et de sentiment d'inefficacité professionnelle. Un troisième type souvent recensé regroupe des individus dont les scores sont élevés sur les dimensions d'exténuation et de cynisme, et modérés ou faibles sur la dimension de sentiment d'inefficacité professionnelle. Finalement, un quatrième

type recensé est celui dont les scores sont modérés ou faibles sur les dimensions d'exténuation et de cynisme et élevés sur la dimension de sentiment d'inefficacité professionnelle.

Malgré ces observations et ces études, aucun consensus n'a été établi pour déterminer un ou des types d'épuisement professionnel représentant un niveau clinique d'épuisement professionnel. Dans la présente étude, un épuisement professionnel de niveau clinique sera considéré comme chacun des quatre types d'épuisement professionnel qui sont communs à ces deux articles (Mäkikangas & Kinnunen, 2016; Leiter et Maslach, 2016) est présent. Le type clinique le plus fréquemment recensé et commun à ces deux articles est celui dont les résultats sur les trois dimensions sont élevés, qui sera appelé le type « épuisé ». Un deuxième type retrouvé dans les deux articles est celui dont les résultats sont élevés sur la dimension d'exténuation et modéré ou faible sur les deux dimensions de cynisme et de sentiment d'inefficacité, qui sera appelé le type « exténué ». Un troisième type souvent recensé regroupe les individus dont les résultats sont élevés sur les dimensions d'exténuation et de cynisme, et modérés ou faibles sur la dimension de sentiment d'inefficacité, qui sera appelé le type « cynique ». Finalement, le dernier type d'épuisement professionnel clinique relevé fréquemment est celui dont les résultats sont faibles ou modérés sur les dimensions d'exténuation et de cynisme, et élevés sur la dimension du sentiment d'inefficacité, qui sera appelé le type « inefficace ».

Modèles de l'épuisement professionnel

Plusieurs modèles ont été construits pour tenter de comprendre théoriquement le développement de l'épuisement professionnel. Le modèle de la demande et du contrôle (*Demand-control model*; Karasek, 1979) suggère que la tension sera plus élevée dans un emploi caractérisé par une combinaison d'exigences professionnelles élevées et un faible niveau de contrôle au travail. Le modèle des caractéristiques d'emploi (*Job Characteristics model*; Hackman & Oldham, 1980) examine les réponses individuelles à l'emploi (p. ex., satisfaction au travail, absentéisme, changement de personnel) comme une fonction des caractéristiques de l'emploi, modérée par les caractéristiques individuelles. Le modèle de la conservation des ressources (*Conservation of resources*; COR, Freedy & Hobfoll, 2017) stipule qu'une situation où les ressources de l'individu sont constamment menacées par un stress prolongé au travail, sans recevoir le retour souhaité en réponse à l'investissement, conduit à un épuisement des ressources. Les évidences empiriques pour appuyer ces modèles ont cependant menées à des résultats qui ne sont pas suffisamment concluants (Schaufeli, Maslach, & Marek, 1993; Schaufeli & Taris, 2014).

Plus récemment, Bakker et Demerouti ont introduit le modèle des demandes et ressources de l'emploi (Figure 1) (*Job-demands-resources-JD-R*; Bakker & Demerouti, 2017; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). L'hypothèse à la base de ce modèle stipule qu'un déséquilibre se crée lorsque les ressources en place n'arrivent pas à

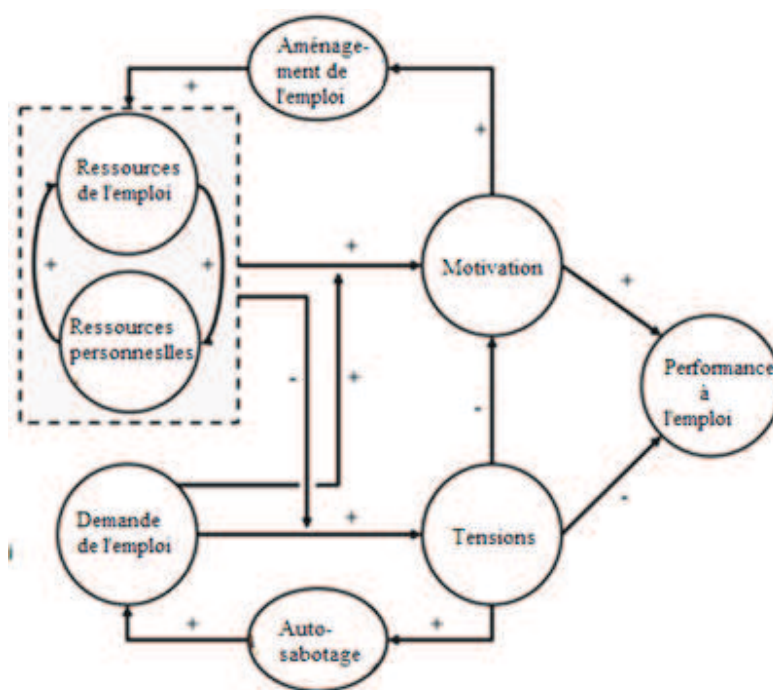


Figure 1. Modèle des demandes et des ressources de l'emploi (*Job-demands resources; JD-R*) de Bakker et Demerouti (2017)

compenser pour les demandes qui augmentent dans un milieu de travail. Ce déséquilibre affecte à la baisse l'énergie disponible des travailleurs et ceux-ci se retrouvent dans un état d'épuisement professionnel. Dans ce modèle, les demandes correspondent aux aspects ou caractéristiques de l'emploi physiques, psychologiques, sociaux ou organisationnels présents dans le milieu de travail et qui exigent que l'individu déploie des efforts physiques ou psychologiques (Bakker & Demerouti, 2017). Les ressources font référence aux aspects ou caractéristiques physiques, psychologiques, sociaux ou organisationnels présents dans le milieu de travail et qui aident à la performance de l'individu (Bakker & Demerouti, 2017). Ce modèle du JD-R offre les avantages d'être

flexible en permettant de s'adapter à plusieurs types d'emploi, en plus de rendre possible l'intégration de facteurs de risque individuels et organisationnels dans la compréhension de l'épuisement professionnel. Par exemple, il est possible de penser que certaines demandes provenant de l'emploi pourraient représenter des facteurs de risque organisationnels. De la même façon, il serait possible de considérer que, comme des ressources personnelles ou individuelles sont incluses, le modèle pourrait également intégrer certains facteurs de risque individuels. De plus, plusieurs études et méta-analyses ont permis jusqu'ici de valider le modèle (Crawford, LePine, & Rich, 2010; Halbesleben, 2010; Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011).

Le premier modèle du JD-R (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), qui n'incluait que les demandes et les ressources relatives à l'emploi, a reçu plusieurs critiques à l'égard du manque d'intégration de composantes individuelles dans la conceptualisation du développement de l'épuisement professionnel (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009; Schaufeli & Taris, 2014). Depuis, le modèle a pallié à ces critiques en incluant la composante des « ressources personnelles », qui se joignent aux ressources de l'emploi pour aider l'employé à répondre adéquatement aux demandes de l'emploi. Cependant, malgré l'intégration des ressources personnelles au modèle, peu de place a été faite, à ce jour, aux facteurs de risque individuels et organisationnels qui sont reliés à l'épuisement professionnel. L'élément « self-undermining » (auto-sabotage) peut être considéré comme un effort d'insérer certains facteurs de risque individuels dans le modèle. Cependant, une intégration plus

représentative des facteurs de risque organisationnel et individuels qui auraient été étudiés de façon systématique demeure nécessaire pour obtenir un modèle intégratif plus juste et nuancé de l'épuisement professionnel.

Point de vue psychodynamique-existentiel

Certains chercheurs et auteurs se sont penchés sur les aspects psychodynamiques relatifs à la relation au travail, notamment sur la question des déterminants inconscients du choix de carrière (Kets de Vrie, 2004; Obholzer & Roberts, 1994) ou de l'épuisement professionnel (Freudenberger, 1980; Pines, 2017).

Pour Christophe Dejours (2000), « l'essentiel de la psychopathologie du travail se déploie dans le secteur de l'aliénation sociale » (p.243). Pour expliquer son propos, l'auteur réfère à l'analyse sur l'identité faite par Sigaut (1990) et appliquée au monde du travail. Le modèle de Sigaut est illustré par un triangle dont les trois sommets, interconnectés, représentent « l'ego, la réalité et autrui ». Appliquées au monde du travail, selon Dejours, ces trois composantes se traduiraient en « souffrance, travail et reconnaissance ». La relation entre ces trois composantes pourrait se décrire ainsi : la mobilisation subjective de soi (p. ex., les attentes, les désirs, la personnalité) est influencée par le rapport à la réalité (le travail), qui serait à son tour influencé par la relation à autrui (la reconnaissance). Par reconnaissance, l'auteur réfère à deux sens différents. Le premier est la reconnaissance dans le sens d'un constat, c'est-à-dire la reconnaissance de la réalité que constitue la contribution d'un individu à l'organisation

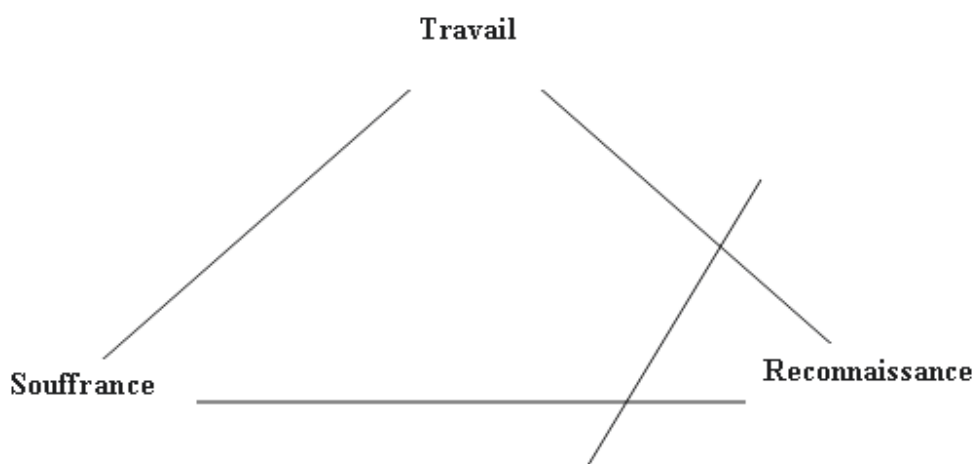


Figure 2. Modèle de l'épuisement professionnel selon l'hypothèse de l'aliénation sociale de Dejours (2000).

de travail. Le second est la reconnaissance au sens du jugement positif d'autrui sur l'apport que fait un individu à l'organisation du travail. Ainsi, l'épuisement professionnel pourrait être relié à un manque de l'aspect reconnaissance, relativement à la présence des deux autres pôles. C'est cette situation qu'il nomme aliénation sociale. La Figure 2 représente le modèle discuté. Selon Pines (2017), les individus ont besoin de croire que leur vie a du sens, que les choses qu'ils font sont importantes et significatives et leur donnent une certaine importance en tant qu'individus. Pines soutient que l'échec de la tentative à trouver une signification à sa vie à travers le travail serait la cause sous-jacente du développement de l'épuisement professionnel. Le rôle central accordé au travail dans la vie d'un individu ferait en sorte qu'il entrerait dans sa carrière avec de grandes attentes envers celle-ci, attentes qui peuvent être déçues en prenant conscience des aléas et de la réalité du travail. Pour soutenir cette hypothèse, Pines fait références aux études de Farber (1982) au sujet des enseignants qui ont tendance à entrer dans la

profession avec le désir d'éduquer ou d'inspirer des étudiants, mais qui développent un épuisement professionnel à force de sentir, à cause de toutes sortes de facteurs (p. ex., classes bondées, élèves indisciplinés), qu'ils n'arrivent pas à leur fin. Elle s'appuie également sur des études faites auprès d'infirmières qui entrent dans leur profession avec le désir d'enlever la souffrance à leurs patients et qui, se sentant incapables d'arriver à le faire, développent un état d'épuisement professionnel (Shubin, 1978). Pines, pour exemplifier son modèle, fait également référence à Freudenberg (1980) qui étudiait des psychothérapeutes qui s'engagent dans la profession en ayant comme but d'accompagner les patients dans leur souffrance et d'en retirer un sentiment d'utilité, et qui échouent à éprouver un tel sentiment, pour une raison ou une autre.

Pour Fisher (1983), les personnes qui développent un épuisement professionnel ont tendance à souffrir de « l'illusion de grandiosité » (1983, p.43). Le travail serait investi à plus ou moins grand degré comme un support à l'estime de soi. Un plus grand investissement au travail, confirmant cette illusion de grandiosité, servirait à maintenir l'estime de soi fondamentale, et l'individu pourrait épuiser toutes ses ressources pour la maintenir. Selon Fisher, il y aurait donc eu une fragilité au niveau de l'estime de soi préalable qui aurait été compensée par les investissements au travail, jusqu'à ce que l'illusion compensatoire soit perdue, et que l'épuisement professionnel apparaisse. Autrement dit, l'épuisement professionnel est la marque laissée par les efforts et les investissements intenses qui ont été fournis afin de maintenir l'estime de soi habituellement obtenue par le biais du travail.

Tous ces modèles psychodynamiques et existentiels de l'épuisement professionnel ont en commun de mettre en évidence la recherche d'une gratification qui ne serait pas obtenue dans le cadre du travail. La frustration engendrée par la non-gratification de ce désir dans le contexte du travail est considérée dans ces différentes perspectives psychodynamiques et existentielles. Qu'il s'agisse du désir d'être reconnu (dans le sens de légitimer l'existence) ou du besoin d'être reconnu (dans le sens d'être perçu comme compétent), tel que décrit par Dejours, ou encore du désir de se sentir important observé par Pines, ou de celui de maintenir un sentiment de valeur grandiose selon Fisher, tous les modèles présentés font référence à un désir qui cherche à s'accomplir, ayant le travail comme objet, et qui ne serait pas gratifié. Cette absence de gratification provoquerait une frustration et un désenchantement conduisant au développement de l'épuisement professionnel.

Facteurs de risque de l'épuisement professionnel

Définition de la notion de facteur de risque

Kraemer et al. (1997) proposent de nommer « facteurs de risque » les facteurs qui peuvent être modifiables chez un individu, soit par ce dernier ou par la mise en place d'une intervention extérieure. Les facteurs de risque qui sont reliés à l'épuisement professionnel sont fréquemment classés en deux grandes catégories : les facteurs de risque organisationnels et les facteurs de risque individuels.

Facteurs de risque organisationnels

Les caractéristiques organisationnelles reliées à l'épuisement professionnel sont nombreuses et ont fait l'objet de plusieurs études (Maslach et al., 2001; Schaufeli & Enzmann, 1998). Aydemir et Icelli (2013) font l'inventaire de plusieurs facteurs de risque de l'épuisement professionnel étudiés empiriquement, dont les facteurs environnementaux. De ces facteurs environnementaux, les conditions de travail ainsi que les paramètres de l'emploi ont été particulièrement étudiés.

Parmi les facteurs considérés comme des conditions de travail, qui font référence aux conditions physiques et à l'environnement de l'organisation auxquels un employé doit s'adapter, l'interaction humain-ordinateur (Smith, Conway, & Karsh, 1999; Thomée, Dellve, Härenstam, & Hagberg, 2010), le niveau d'implication avec des gens (Emanuel, Ferris, von Gunten et Von Roenn, 2011; Schaufeli, 2003; Pross, 2006), la lumière artificielle ou inadéquate (Alimoglu and Donmez, 2005), l'horaire des quarts de travail (Demerouti, Geurts, Bakker et Euwema, 2004), le niveau de bruit ambiant (Sehlen et al., 2009) et le surpeuplement (Richardson, Ardagh et Gee, 2005) sont des exemples de facteurs qui ont été répertoriés comme ayant potentiellement un impact sur le développement de l'épuisement professionnel. Ces facteurs, bien que certains d'entre eux puissent être considérés comme modifiables, sont davantage liés à la culture et à l'époque et ont tendance à changer en lien avec les améliorations techniques (Smith, Conway, Karsh, 1999). De ce fait, les facteurs relatifs aux conditions de travail sont moins pertinents dans la recherche qui vise à intégrer les différents facteurs de risque

organisationnels et individuels dans un ou des profils typiques qui seraient associés à l'épuisement professionnel.

Un certain consensus émerge quant à aux facteurs qui font référence à la nature de l'emploi et de l'organisation, susceptibles d'avoir un effet sur le développement de l'épuisement professionnel. Parmi ceux qui sont étudiés le plus souvent se retrouvent la surcharge de travail, le manque de contrôle, les récompenses insuffisantes, la perte de l'esprit de communauté, l'absence d'équité, les conflits de valeurs (Aydemir & Icelli, 2013; Leiter & Maslach, 2004), et l'insécurité d'emploi (Aydemir & Icelli, 2013). En systématisant la recherche au sujet des facteurs de risque organisationnels, Maslach et Leiter (2004, 2008) ont déterminé que de ces facteurs de risque, les six premiers (la surcharge de travail, le manque de contrôle, les récompenses insuffisantes, la perte de l'esprit de communauté, l'absence d'équité et les conflits de valeurs) étaient les principaux aspects organisationnels reliés au développement de l'épuisement professionnel. Plusieurs études empiriques au sujet de ces facteurs de risque organisationnels ont été menées en se servant de l'outil de mesure *Areas of Worklife Scale* (AWS) construit par Leiter et Maslach (2004). D'autres questionnaires évaluent les caractéristiques de l'environnement organisationnel en lien avec l'épuisement professionnel: le *Job-Content Questionnaire* (Karasek et al., 1998) et le *Effort-Reward Imbalance at Work* (Siegrist, 1996). Cependant, ces questionnaires, plus généraux, ne se concentrent pas spécifiquement sur les facteurs de risque, mais évaluent différentes difficultés vécues au travail. Leiter et Maslach (2005) avancent que le AWS permet de

cibler les facteurs organisationnels précis qui deviendront par la suite des cibles d'intervention pour l'épuisement professionnel.

Définitions des facteurs de risque organisationnels

Les auteurs du AWS (Leiter et Maslach, 2004) ont basé les définitions des six facteurs de risque de leur questionnaire sur une recension des écrits concernant les liens entre les diverses facteurs de risque organisationnels et l'épuisement professionnel. Dans la présente étude, les facteurs de risque organisationnels seront définis comme l'entendent les auteurs du AWS.

Charge de travail. La charge de travail est considérée comme la quantité de travail qui excède les ressources de l'individu. La charge de travail est considérée élevée lorsque les demandes de l'emploi rencontrent un manque de ressources (p. ex., temps, argent, support) pour y faire face. Leiter et Maslach (2004) avancent qu'un dépassement des limites, excédant les ressources de l'individu, sur une base régulière amène des difficultés d'épuisement et de stress important.

Contrôle. Le contrôle fait référence au niveau perçu des employés de leur capacité d'influencer les décisions qui affectent leur travail, à exercer leur autonomie professionnelle et à gagner l'accès à des ressources pour faire un travail efficace. Ce facteur de risque renvoie au modèle de Karasek et Theorell (1990) de la demande et du contrôle, dont l'hypothèse centrale suggère que la tension sera plus élevée dans les

emplois caractérisés par une combinaison d'exigences professionnelles élevées et un faible sentiment de contrôle au travail.

Récompenses. Le facteur récompenses fait référence à l'adéquation entre les récompenses reçus et les récompenses attendues par les employés pour leur travail. Une récompense associée au travail peut être extrinsèque ou intrinsèque et peut être exprimée de façon matérielle, sociale ou psychologique. Pour définir ce facteur, les auteurs de l'AWS se sont basés sur les modèles cognitifs relatifs au pouvoir du renforcement dans le conditionnement des comportements. Ce facteur tire également sa source théorique du modèle de l'équilibre des efforts et des récompenses de Siegrist (1996). Autrement dit, un individu s'attend à ce que les efforts qu'il déploie soient contrebalancés par des récompenses ajustées à l'ampleur de ses efforts.

Esprit de communauté. L'esprit de communauté fait référence à la qualité générale des interactions sociales dans le milieu de travail. Ce facteur réfère notamment au support mutuel entre les employés et à la qualité du travail d'équipe. Les auteurs du AWS rapportent que l'esprit de communauté est un facteur qui a été tiré d'une synthèse des études sur l'épuisement professionnel ayant observé l'incidence du soutien social perçu par les individus dans leur milieu de travail.

Équité. L'équité fait référence à la perception des employés que les décisions au travail sont prises de façon juste et équitable et qu'ils sont traités avec respect. Les

auteurs du AWS (Leiter & Maslach, 2004) avancent que l'équité communique le respect et confirme leur valeur personnelle aux employés. Un sentiment d'iniquité peut se produire quand il y a une injustice au niveau de la charge de travail ou de la rémunération, ou encore quand les évaluations ou les promotions sont gérées de façon injuste. L'iniquité augmenterait le stress vécu par l'individu, et ce stress serait associé au développement de l'épuisement professionnel (Taris, Peeters, Le Blanc, Schreurs, & Schaufeli, 2001).

Valeurs. Le facteur valeurs réfère au sentiment d'adéquation entre les idéaux et les motivations qui ont amené l'individu à choisir son milieu de travail en premier lieu. Les auteurs du AWS stipulent que ce facteur se rapporte également à la charge cognitive et émotionnelle accordée aux buts et attentes reliés à l'emploi et au domaine de travail. Il s'agit de l'impression, pour un individu, de contribuer à un but personnel significatif à travers son emploi ou encore de contribuer à quelque chose de plus grand que soi dans le cadre de son travail. Perdre le sens de son travail ou ne pas en trouver, avoir l'impression de faire un travail inutile, ou sentir une incongruité entre ses valeurs et celles de son entreprise peuvent être associés au développement de l'épuisement professionnel selon Leiter et Maslach (2004).

Facteurs de risque individuels

Les facteurs de risque individuels constituent l'ensemble des aspects reliés à la personne et regroupent les caractéristiques psychologiques, les attitudes et les schèmes

individuels de comportement (Matheny, Gfroerer, & Harris, 2000). De nombreuses caractéristiques propres à l'individu ont été étudiées en lien avec l'épuisement professionnel. Les aspects inventoriés sont principalement des variables socio-démographiques, des caractéristiques de la personnalité et des attitudes envers le travail (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), qui ne remplissent pas le critère « modifiable » de la définition d'un facteur de risque selon Kraemer et al. (1997). Contrairement aux facteurs de risques organisationnels qui ont pu être étudiés de façon systématique grâce à la création d'un outil spécifique pour les évaluer (ASW; Leiter & Maslach, 2004), l'absence de représentation d'un portrait global des facteurs de risque individuels jusqu'à tout récemment par Papineau et ses collègues (2018) a rendu plus complexe leur étude.

Les variables sociodémographiques les plus souvent corrélées à l'épuisement professionnel sont le genre, l'âge, le statut conjugal et le niveau de scolarité (Aydemir & Icelli, 2013). Il ressort des études empiriques que les femmes et les hommes auraient des propensions similaires à vivre un épuisement professionnel, bien que les femmes auraient une plus grande tendance à vivre de l'exténuation émotionnelle et les hommes, des sentiments de cynisme et de détachement (Maslach, 2003). L'épuisement professionnel serait plus fréquent chez les jeunes adultes que chez leurs aînés, et son occurrence aurait tendance à diminuer avec l'âge (Norlund et al., 2010). Les individus en couple et ayant une famille auraient une propension plus faible à vivre un épuisement professionnel (Maslach, 2003). Cette différence s'expliquerait par une plus grande capacité, grâce aux relations interpersonnelles qu'ils ont développées à l'extérieur du

milieu de travail, à gérer des conflits ou des situations interpersonnelles complexes. Finalement, le niveau d'éducation semblerait être associé à l'épuisement professionnel de façon non concluante : certaines études indiquent qu'un haut niveau d'éducation pourrait amener de plus grands niveaux d'exténuation émotionnelle (Maslach 2003), alors qu'à d'autres moments, il est rapporté qu'un plus haut niveau d'éducation pourrait protéger de l'épuisement professionnel, en rendant les employés plus confiants dans leurs fonctions et en leur procurant une meilleure estime de soi (Smith, Andrusyszyn, & Lashinger, 2010).

Dans une recension, Gustafsson et ses collègues (2009) rapportent que les traits de personnalité reliés à l'épuisement professionnel seraient : un faible niveau de hardiesse (c'est-à-dire un faible niveau d'audace), un locus de contrôle externe (c'est-à-dire la croyance que les événements qui influencent leurs actions sont à l'extérieur d'eux-même), un style passif de stratégies d'adaptation défensives, un niveau élevé de névrotisme (anxiété, hostilité, dépression, impulsivité et vulnérabilité), une personnalité de type A (compétitivité, agitation, hostilité et besoin excessif de contrôle), ainsi que l'introversion et l'hyper-sensibilité. La plus grande partie de la littérature se rapportant aux associations entre les traits de personnalité et l'épuisement professionnel se concentre sur les cinq grandes dimensions (extraversion, amabilité, caractère consciencieux, ouverture et névrotisme) relatives au modèle des cinq facteurs de personnalité ou *Big Five* de Costa et McCrae (1992) (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009; Bakker, Van Der Zee, Lewig, & Dollard, 2006). Cependant, les variables issues de

l'étude sur la personnalité ne sont pas considérées comme modifiables, et conséquemment, ne peuvent pas entrer dans la définition de facteurs de risque de Kraemer et al. (1997).

En terme d'attitudes envers le travail, Maslach (2001) soutient qu'avoir des attentes élevées, qu'elles soient envers la nature du travail (p. ex., qu'il soit excitant, source de défi, agréable) ou envers la probabilité de succès dans le travail (p. ex., guérir des patients, avoir une promotion) serait un facteur de risque important pour l'épuisement professionnel. Maslach (2001) présume également que les attentes irréalistes ou idéalistes pourraient inciter un individu à travailler trop et plus fort, l'amenant à ressentir une exténuation émotionnelle et éventuellement, du cynisme face aux grands efforts déployés alors que les résultats attendus ne sont pas nécessairement atteints. Cette hypothèse avait déjà été partiellement avancée par Freudenberg (1982), qui soutenait que les personnes idéalistes étaient plus à risque de développer un épuisement professionnel. L'attitude avec laquelle les demandes provenant du milieu sont vécues comme des obstacles plutôt que comme des défis à relever constituerait également un facteur de risque (Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996). Les résultats empiriques par rapport aux attitudes envers le travail sont cependant mitigés selon Maslach (2001), qui rapporte que seulement une faible partie des études sur le sujet apporte des corrélations concluantes.

Dans le but de résumer les facteurs de risque individuels associés au développement de l'épuisement professionnel, Fauteux (2003) a effectué une recension des écrits qui a permis de regrouper sept facteurs de risque individuels principaux : la faible estime de soi, le perfectionnisme, l'idéalisme, la pression de performance, la prédisposition à l'anxiété, la difficulté avec l'affirmation de soi et la difficulté avec la gestion du stress. En faisant une recension exhaustive des études empiriques, Papineau et ses collègues (2018) ont inventorié à leur tour six facteurs de risque individuels modifiables. Ces six facteurs de risque, qui sont le perfectionnisme, la faible estime de soi, l'intolérance à l'incertitude, la pression de performance, la faible affirmation de soi et la tendance à s'inquiéter, ont été regroupés dans un questionnaire construit avec une structure similaire au AWS, le Style personnel au travail (SPT; Papineau, Desjardins, Plante, Aubin-Cantin, & Vachon, 2018).

Définition des facteurs de risque individuels

Chacun des facteurs de risque inclus dans le SPT est défini spécifiquement en lien avec le travail plutôt qu'en termes généraux.

Faible estime de soi. Pour préciser le concept de faible estime de soi, les auteurs du SPT se sont basés sur la définition de Tafarodi et Swann (1995) qui ont conceptualisé l'estime de soi en deux dimensions, soit la satisfaction reliée à sa valeur personnelle et la perception de sa propre compétence. La définition retenue dans le SPT, en lien avec le travail, fait référence à l'insatisfaction d'un individu par rapport à son identité

professionnelle et aux jugements négatifs qu'il porte sur ses capacités au travail, ne se sentant pas à la hauteur pour accomplir les tâches liées à son emploi.

Perfectionnisme. Pour préciser le concept de perfectionnisme, les auteurs du SPT se sont basés sur la définition de Frost et ses collègues (1990) qui stipule que le perfectionnisme est un facteur multidimensionnel, dont un des aspects caractéristiques est la recherche de la perfection et la poursuite de standards de performance élevés. La définition retenue dans le SPT, en lien avec le travail, fait référence à la crainte de l'individu de faire des erreurs dans les tâches reliées à son travail, accompagnée de la présence de soucis et d'autocritiques au sujet de ses accomplissements et réussites professionnelles.

Intolérance à l'incertitude. Pour préciser le concept d'intolérance à l'incertitude, les auteurs du SPT se sont basés sur la définition de bidimensionnelle de Carleton, Norton et Asmundson (2007), qui précise qu'il y aurait chez les individus intolérants à l'incertitude une tendance prospective, soit la difficulté à tolérer ce qui n'est pas connu et le fait d'être pris par surprise, et une tendance inhibitoire, c'est-à-dire la conséquence paralysante de cette intolérance qui devient une peur. La définition retenue dans le SPT, en lien avec le travail, fait référence à l'intolérance d'un individu à ne pas pouvoir tout prévoir et à supporter l'incertitude, que ce soit en lien avec les tâches à accomplir ou au sujet de son avenir professionnel.

Pression de performance. Pour préciser le concept de pression de performance, les auteurs du SPT se sont basés sur la définition des auteurs de la version francophone du TASTE (Masson, Cadot, Pereira, Depreeuw, & Ansseau, 2001) qui mesure la pression de performance sur cinq échelles : la tension, les exigences élevées envers soi, les préoccupations au sujet de sa performance, l'interférence cognitive et l'auto-imposition d'une pression de temps. La définition retenue dans le SPT fait davantage référence à l'échelle d'exigences élevées envers soi et à celle d'auto-imposition d'une pression de temps. En lien avec le travail, elle correspond à la propension d'un individu à s'imposer des exigences élevées, accompagnée de la présence d'une pression auto-infligée à accomplir beaucoup de travail en peu de temps.

Faible affirmation de soi. Pour préciser le concept de faible affirmation de soi, les auteurs du SPT ont basé leur définition sur celle d'Alberti et Emmons (1995), qui stipule qu'un comportement d'affirmation de soi se définit par l'expression ouverte d'un individu au sujet de ses droits, pensées et sentiments. La définition de la faible affirmation de soi retenue dans le SPT, en lien avec le travail, se décline donc comme un comportement passif, c'est-à-dire l'inverse de l'affirmation de soi. Ce facteur fait référence à la propension d'un individu à peu s'engager dans la défense de ses droits au travail. Cet individu exprimerait peu ses opinions et ses sentiments, et cette attitude pourrait le conduire à tolérer des situations de travail dans lesquelles il n'est pas nécessairement confortable.

Tendance à s'inquiéter. Pour préciser le concept de tendance à s'inquiéter, les auteurs du SPT ont basé leur définition sur celle de Barlow (1988), qui définit la tendance à s'inquiéter comme un état anxieux difficile à contrôler, où les pensées, les images et les émotions sont teintées d'insécurité et orientées vers le futur, l'individu se préparant à vivre des événements négatifs anticipés. La définition de la tendance à s'inquiéter retenue dans le SPT fait référence à la propension d'un individu à vivre, sur une base fréquente, des inquiétudes envahissantes à propos de situations négatives anticipées en lien avec son travail.

Études empiriques sur la combinaison de facteurs de risque individuels et organisationnels

Malgré un grand nombre d'études empiriques portant sur les facteurs de risque de l'épuisement professionnel, très peu d'études se sont penchées spécifiquement sur la combinaison de facteurs de risque organisationnels et individuels en certains profils afin de vérifier comment ces différents facteurs s'organisent entre eux et contribuent conjointement au développement de différents types d'épuisement professionnel.

Evolahti, Hultell et Collins (2012) ont mené une étude longitudinale afin d'identifier les trajectoires de l'épuisement professionnel chez les femmes d'âge moyen et d'évaluer si des facteurs individuels et organisationnels sont associés ou non aux

différentes trajectoires de l'épuisement professionnel. L'étude comprenait une mesure initiale (2000-2001) et deux mesures de suivi (2002-2003; 2007-2009). Pour les trois mesures, des femmes d'âge moyen ont été recrutées : 142 participantes ont rempli les questionnaires pour la première mesure, 136, pour la seconde et 118, pour la troisième mesure. Le niveau d'épuisement professionnel a été évalué par le *Shirom-Melamed Burnout Questionnaire*. Plusieurs variables étaient à l'étude pour tenter d'identifier les trajectoires de développement de l'épuisement professionnel: demandes de l'emploi, niveau de contrôle, soutien social, impression de cohérence, stress de vie, problèmes de sommeil, susceptibilité au stress, traits de personnalité anxieux et dépression. L'étude a rapporté notamment que les participantes ayant obtenu des niveaux modéré et élevé d'épuisement professionnel sont caractérisées par une plus grande susceptibilité au stress et des niveaux plus grands d'anxiété. Les participantes ayant obtenu un niveau élevé d'épuisement professionnel seraient caractérisées par un faible degré de soutien social et un faible niveau de contrôle. Même si cette étude inclut plusieurs facteurs, ces derniers comprennent à la fois des facteurs sociodémographiques (statut conjugal, type d'emploi, statut d'emploi, style de vie), des facteurs organisationnels (demandes d'emploi, contrôle, soutien social au travail), des facteurs individuels (problèmes de sommeil, impression de cohérence, susceptibilité au stress, traits de personnalité anxieux, dépression) et un facteur comprenant à la fois des éléments organisationnels et individuels (stress de vie). Ces variables sont hétérogènes et ne sont pas étudiées de façon systématique. Ce manque de structure ne permet pas de donner un portrait rigoureux et complet des facteurs de risque qui prédisposent à un niveau clinique

d'épuisement professionnel. De plus, cette étude se limite à la population des femmes d'âge moyen, ce qui restreint la généralisation des résultats obtenus. Finalement, l'utilisation du *Shilom-Melamed Burnout Questionnaire* ne permet pas d'étudier l'épuisement professionnel selon sa définition la plus utilisée depuis les 40 dernières années.

Cañada-De la Fuente et ses collègues (2015) ont mené une étude cherchant notamment à proposer un profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel chez les infirmières. Travaillant avec un échantillon de 676 infirmières provenant d'un hôpital public, les chercheurs ont recueilli des données sur les aspects sociodémographiques et occupationnels, sur l'épuisement professionnel par l'entremise du MBI-GS et sur la personnalité avec le *NEO Personality Inventory*. Cette étude révèle entre autres qu'un infirmier de sexe masculin célibataire, présentant un niveau élevé de névrotisme, travaillant dans un environnement hospitalier, qui n'aurait jamais accompli de tâches administratives et qui ne serait pas sénior dans son emploi présenterait typiquement le profil le plus risqué en termes d'épuisement professionnel. Bien qu'elle cherche à dresser un portrait type des facteurs de risque de l'épuisement professionnel, cette étude ne semble pas tenir compte des facteurs de risque organisationnels recensés systématiquement dans la littérature et n'inclut pas un outil qui permettrait de les mesurer, par exemple le AWS. Par ailleurs, les facteurs individuels (socio-démographiques et de la personnalité) ne sont pas exhaustifs et ne rencontrent pas le

critère « modifiable » de la définition de facteur de risque. Une autre limite de cette étude concerne la population de travailleurs restreinte aux infirmières.

Mojša-Kaja, Golonka et Marek (2015) ont mené une étude ayant comme but d'explorer l'épuisement professionnel en lien avec des traits de personnalité et des caractéristiques de l'emploi des participants. Cette étude cherchait notamment à vérifier si les participants pouvaient se classer dans différents groupes en fonction de leur résultat aux dimensions du MBI-GS et en fonction de certains traits de personnalité et des caractéristiques de leur emploi. Les 205 enseignants qui ont participé à l'étude ont complété une batterie de tests psychométriques soit le MBI-GS, le AWS et le *Temperament and Character Inventory* (TCI; Cloninger, Przybeck, & Svrakic, 1994), et ont rempli un calendrier de leurs affects positifs et négatifs. Cette étude a permis de cerner notamment certains profils de facteurs combinés qui seraient associés aux trois dimensions de l'épuisement professionnel. Notamment, les résultats montrent que l'exténuation émotionnelle pourrait être reliée à un profil de facteurs organisationnels et individuels chez des individus ayant obtenu un résultat élevé sur les facteurs charge de travail et niveau de contrôle ainsi qu'un résultat élevé sur la sphère affectivité négative et un résultat faible sur les aspects recherche de nouveauté, persistance et autodétermination. Bien que cette étude soit un point de départ intéressant pour cerner et décrire certains profils de facteurs de risque combinés qui seraient associés à l'épuisement professionnel, les différents regroupements de facteurs de risque ne sont pas liés dans cette étude avec des types d'épuisement professionnel, mais plutôt aux

dimensions du MBI-GS. Par ailleurs, le TCI est composé de 240 items qui ne sont pas reliés spécifiquement au travail et qui ne permettent pas de recenser des facteurs de risque individuels spécifiques. Pour ces deux raisons, cette étude ne permet pas d'obtenir un portrait complet des facteurs de risque reliés à l'épuisement professionnel.

En conclusion, peu d'études se sont penchées sur l'observation de profils combinés de facteurs de risque individuels et organisationnels et leur interaction en lien avec les différents types cliniques de l'épuisement professionnel répertoriés dans la littérature. La plupart des études relient dans des profils différents facteurs de risque qui ne sont pas considérés comme modifiables (p. ex., les facteurs sociodémographiques). D'autres études associent des facteurs de risque à des types d'épuisement clinique qui ne sont pas nécessairement appuyés par les études empiriques. D'autres études encore, qui cherchent à décrire des profils de facteurs de risque organisationnels et individuels, n'utilisent pas les outils appropriés pour mesurer les facteurs de risque individuels, ne reflétant pas ainsi la systématisation actuelle de la recherche. Bref, aucune étude ne permet de dépister des profils clairs de facteurs de risque modifiables, à la fois organisationnels et individuels, étudiés de façon systématique, et liés à divers types d'épuisement professionnel recensés dans la littérature scientifique.

Pertinence de l'étude

Dans le cadre d'une méta-analyse basée sur les études faites dans les trente-cinq dernières années sur l'intervention en lien avec l'épuisement professionnel, Dreison et ses collaborateurs (2018) recommandent que les chercheurs orientent leurs interventions de façon à ce qu'elles soient plus spécifiques aux besoins des entreprises et des employés. « Le domaine [de l'épuisement professionnel] serait bien servi par l'implantation [...] d'une gamme plus large d'interventions qui seraient adaptées pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises et des employés, et l'utilisation d'une plus grande variété de mesures de l'épuisement professionnel. » [traduction libre] (p.28). Ainsi, il apparaît clairement pertinent de se concentrer sur la recherche de profils de facteurs de risque organisationnels et individuels qui permettraient de déterminer spécifiquement les zones sensibles chez certains individus, afin de les cibler dans les futurs programmes d'intervention et de prévention. L'apport des connaissances nouvelles sur les profils de facteurs combinés permettra de guider de façon plus ajustée et efficace les interventions préventives et curatives de l'épuisement professionnel. De plus, ces nouvelles connaissances feront en sorte que l'on obtienne un portrait plus nuancé et plus juste des éléments qui pourraient mener au développement de l'épuisement professionnel de niveau clinique, permettant de mieux comprendre ce phénomène. Finalement, l'étude de profils de facteurs de risque combinés de l'épuisement professionnel pourrait enrichir la réflexion en lien avec les modèles actuels de l'épuisement professionnel, ce qui pourrait conduire à y intégrer potentiellement de nouveaux éléments, étudiés de façon systématique et appuyés par des résultats empiriques.

Objectifs

L'objectif principal de cette étude est de déterminer si des profils composés de combinaisons de facteurs de risques individuels et organisationnels seraient susceptibles d'être liés à l'épuisement professionnel clinique. Un premier sous-objectif est de vérifier la présence, dans l'échantillon, des quatre types d'épuisement professionnel clinique recensés dans la littérature. Un deuxième sous-objectif est de vérifier si au moins un profil composé de combinaisons de facteurs de risque individuels et organisationnels serait lié significativement à un type d'épuisement professionnel de niveau clinique. Reprenant ces objectifs, deux questions de recherche peuvent être formulées: 1- Retrouve-t-on les quatre types d'épuisement clinique recensés dans la littérature dans un échantillon de travailleurs québécois de divers domaines professionnels? 2- Existe-t-il un ou des profils composé de combinaisons spécifiques de facteurs de risque individuels et organisationnel de l'épuisement professionnel dans un échantillon de travailleurs québécois de divers domaines professionnels, reliés à des types particuliers d'épuisement professionnel clinique ?

Méthode

Cette section décrit la méthode de l'étude en présentant le devis utilisé, le recrutement des participants, le déroulement de l'étude, la description de l'échantillon, les instruments de mesure, les considérations éthiques et la justification des stratégies d'analyses statistiques.

Devis de l'étude

Un devis d'étude quantitatif corrélationnel a été utilisé pour réaliser cette étude. Le devis quantitatif corrélationnel répond aux objectifs de cette étude qui sont de vérifier les liens entre des variables dites indépendantes, soit les facteurs de risque organisationnels et individuels, et la variable dite dépendante de l'épuisement professionnel, définie par trois dimensions (exténuation émotionnelle, cynisme et sentiment d'inefficacité professionnelle) et pour laquelle les participants ont été classés en cinq sous-groupes (groupe non-clinique, groupe d'épuisement professionnel de type épuisé, de type cynique, de type exténué et de type inefficace) selon les résultats obtenus sur les trois dimensions.

Recrutement des participants

La présente étude a utilisé les données provenant d'un échantillon de 581 participants recrutés dans le contexte de la validation du questionnaire Style personnel

au travail (SPT), un instrument développé par Papineau et ses collègues (2018) pour évaluer les facteurs de risque individuels reliés à l'épuisement professionnel. Ces 581 participants ont été recrutés par des assistants de recherche faisant partie du Groupe de recherche sur l'épuisement professionnel (GREP) de l'Université de Sherbrooke. Les participants avaient été invités à participer à l'étude originale par l'entremise d'un message envoyé par courriel (Voir Appendice A). La liste d'adresses de courriel utilisée pour la collecte de donnée de l'étude originale provenait de la Chambre de Commerce de Montréal, de laquelle l'Université de Sherbrooke est un membre actif. Les assistants de recherche ont sollicité la participation de 6175 personnes provenant de cette liste. Les 581 participants qui ont constitué cet échantillon représentent un taux de participation de 9,4 %.

Les critères d'inclusion pour être admissible à l'étude originale étaient d'être un adulte (18 ans et plus), d'être présentement au travail à temps plein (30 heures et plus par semaine) et d'être à l'aise avec le français. Pour la présente étude, les mêmes critères d'inclusion ont été utilisés pour constituer l'échantillon. Puisque la plateforme électronique retenue pour la passation des questionnaires en ligne ne permettait pas de poursuivre la complétion si toutes les réponses aux questions n'avaient pas été complétées, aucun participant n'a été rejeté sur la base de réponses manquantes.

Déroulement de l'étude

La présente étude utilise les données de l'étude originale, en appliquant des traitements méthodologique et statistique différents, qui correspondent aux nouveaux objectifs. Lors de l'étude originale, les participants avaient complété une batterie de questionnaires auto-administrés sur la plateforme électronique SurveyMonkey (questionnaire sociodémographique, MBI-GS, SPT et AWS; Appendice B), après avoir accepté le cadre et les conditions de l'étude en donnant leur accord à un formulaire de consentement électronique (Appendice B), qui spécifiait que les données pourraient servir à des études subséquentes. Les participants qui en avaient manifesté l'intérêt dans le formulaire de consentement avaient reçu par courriel un portrait simplifié et personnalisé de leur niveau d'épuisement professionnel et des facteurs de risque organisationnels et individuels (Appendice C), représentant un bénéfice en retour à leur participation à l'étude. Les participants intéressés à recevoir cette rétroaction n'ont eu accès à aucun résultat brut provenant de cette passation. Ils ont reçu un court résumé reflétant leur niveau d'épuisement professionnel selon le MBI-GS ainsi qu'une description des deux facteurs de risque individuels et des deux facteurs de risque organisationnels auxquels ils avaient obtenu les résultats les plus élevés dans la passation du SPT et du AWS.

Échantillon

Sur le total des 581 travailleurs qui ont participé à l'étude originale ($N = 581$), 332 sont des femmes et 249 sont des hommes. L'échantillon est composé majoritairement de femmes (57%), d'individus en couple - mariés ou conjoints de fait - (76%) et détenant un diplôme universitaire (76%). La plus grande partie des participants ont entre 45 et 54 ans (35%), sont des employés œuvrant dans le domaine du commerce et des affaires (44%), travaillent entre 40 et 49 heures par semaine (40%), occupent leur emploi depuis moins de 5 ans (38%) et ont entre 3 et 4 semaines de vacances par année (46%). Le Tableau 2 détaille la distribution des participants de l'échantillon en fonction des variables sociodémographiques.

Instruments de mesure

Variables sociodémographiques

Afin de décrire l'échantillon, des données sociodémographiques ont été colligées lors de la passation en ligne. Les participants ont répondu à des questions portant sur les éléments suivants : l'état civil, le genre, l'âge, le domaine d'emploi, le temps d'occupation à l'emploi actuel, le dernier niveau de scolarité complété, le nombre de

Tableau 2

Distribution des participants de l'échantillon total en fonction des variables sociodémographiques

Variables sociodémographiques	N	%
Genre		
Femmes	332	57,1
Hommes	249	42,9
Domaine de travail		
Sciences humaines	41	7,1
Affaires et commerce	257	44,2
Santé	16	2,8
Sciences et technologie	52	9,0
Arts et culture	32	5,5
Autre domaine	183	31,5
État civil		
Célibataire	83	14,3
Marié(e)	226	38,9
Divorcé(e)	47	8,1
Conjoint(e) de fait	217	37,3
Autre	8	1,4
Niveau de scolarité		
Primaire	1	0,2
Secondaire	29	5,0
Collégial	84	14,5
Universitaire	442	76,1
Autre	25	4,3

Tableau 2

Distribution des participants de l'échantillon total en fonction des variables sociodémographiques(suite)

Variables sociodémographiques	N	%
Durée d'emploi		
0 à 5 ans	220	37,9
6 à 10 ans	153	26,3
11 à 15 ans	72	12,4
16 à 20 ans	48	8,3
21 ans et plus	88	15,1
Vacances annuelles		
0 à 2 semaines	60	10,3
3 à 4 semaines	227	46,0
5 à 6 semaines	265	38,7
7 semaines et +	29	5,0
Heures de travail hebdomadaire		
30 à 39 heures	141	24,3
40 à 49 heures	241	39,8
50 à 59 heures	149	25,6
60 heures et +	60	10,3

semaines de vacances par année et le nombre d'heures travaillées par semaine (Appendice B). Un résumé de ces données a été rapporté ci-haut.

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

Le MBI-GS (Appendice B) (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) est un outil basé sur la conception tridimensionnelle de l'épuisement professionnel et est applicable à la

population générale. Le questionnaire comporte 16 items et sa passation permet d'obtenir un résultat pour chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel. Ces trois dimensions sont l'exténuation émotionnelle (cinq items), le cynisme (cinq items) et le sentiment d'inefficacité professionnelle (six items). Chaque question est répondue par une échelle de type Likert de sept points. Les participants doivent indiquer à quelle fréquence les énoncés leur correspondent sur un gradient de 1 (*jamais*) à 7 (*chaque jour*). Pour chacune des dimensions, le résultat est obtenu en calculant la moyenne ou la somme des items qui leur sont associés. Dans cette étude, la moyenne a été calculée pour chacune des dimensions. Le MBI-GS ne comprend pas un résultat global du niveau d'épuisement professionnel, puisque chaque dimension fait l'objet d'un résultat qui lui est propre. Un résultat élevé sur les dimensions exténuation émotionnelle, cynisme et sentiment d'inefficacité professionnelle révèle cependant des indicateurs de la présence d'épuisement professionnel (Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000). Selon le manuel d'utilisation du MBI-GS (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), une moyenne aux cinq items de la dimension d'exténuation émotionnelle supérieure ou égale à 3,2 représente le point de coupure pour un score élevé sur cette échelle. Une moyenne aux cinq items de la dimension de cynisme supérieure ou égale à 2,2 représente le point de coupure pour un score élevé sur cette dimension. Une moyenne aux six items de l'échelle inefficacité professionnelle supérieure ou égale à 2,83 représente le point de coupure pour un score élevé sur cette dimension. Comme la dimension sentiment d'inefficacité professionnelle est à l'origine considérée pour représenter le concept inverse du sentiment d'efficacité professionnelle, les items 5-7-10-11-12-16 doivent être

inversés pour représenter le sentiment d'inefficacité professionnelle. Dans la présente étude, cette inversion a été faite afin d'obtenir un portrait de chacune des trois dimensions de l'épuisement professionnel qui va dans le sens de la variable dites dépendantes, c'est-à-dire pour illustrer des aspects d'un individu qui manifesterait un épuisement professionnel. La version anglophone originale du questionnaire présente des alphas variant de 0,84 à 0,90 pour l'exténuation émotionnelle, 0,74 à 0,84 pour le cynisme et de 0,70 à 0,78 pour le sentiment d'inefficacité, des alphas qui indiquent une cohérence interne satisfaisante pour chaque dimension (Leiter & Schaufeli, 1996). La version utilisée avec l'échantillon de cette étude est une version francophone (Morin, Papineau, Legault, & Demers, 2010), dont la validité factorielle est actuellement à l'étude. Il est à noter que cette version francophone du MBI-GS est une amélioration, au niveau de la validité interne, d'une ancienne version de Papineau et ses collaborateurs (2005), dont la validité interne était bonne, avec des alphas de Chronbach supérieurs à 0,70 pour les trois dimensions et entre 0,86 et 0,93 pour la dimension exténuation, entre 0,75 et 0,83 pour la dimension cynisme et entre 0,74 et 0,83 pour la dimension inefficacité (Loiselle, Courcy, & Morin, 2008).

Areas of Worklife Survey (AWS)

L'AWS (Appendice B) est un instrument validé permettant de mesurer spécifiquement en une seule passation les facteurs de risque organisationnels liés à l'épuisement professionnel (Leiter & Maslach, 2004). Le questionnaire comporte 29 items, mesurant six aspects du milieu de travail pouvant constituer des facteurs de risque

de l'épuisement professionnel: la charge de travail (six items), le contrôle (trois items), les récompenses (quatre items), l'esprit de communauté (cinq items), l'équité (six items) et les valeurs (cinq items). Chaque question est répondue par une échelle de type Likert en cinq points, sur laquelle les participants doivent indiquer leur niveau d'accord entre *tout à fait en désaccord* (1) et *tout à fait d'accord* (5). Les items 1-2-3-4-12-13-18-23-24-29 doivent être inversés pour obtenir les scores qui représentent des facteurs de risque de l'épuisement professionnel. La version anglophone originale de ce questionnaire présente une bonne cohérence interne présentant des alphas de Cronbach respectivement de 0,76, 0,67, 0,81, 0,81, 0,82, 0,72 pour les six échelles. Le questionnaire a également une bonne validité convergente, présentant des corrélations significatives avec les trois dimensions du MBI-GS (Leiter, 2005). La version utilisée dans la présente étude est une version francophone nommée Aspects du milieu de travail (AMT), traduite par Papineau et Mailhot (2005) et dont la validité factorielle est présentement en vérification.

Le Style personnel au travail (SPT)

Le SPT (Appendice B) évalue les facteurs de risque individuels modifiables de l'épuisement professionnel (Papineau, Plante, Desjardins, Aubin-Cantin, Vachon, 2018). Le questionnaire contient 26 items et mesure six aspects de l'individu pouvant constituer des facteurs de risque de l'épuisement professionnel: le perfectionnisme (quatre items), la faible estime de soi (cinq items), l'intolérance à l'incertitude (cinq items), la pression de performance (trois items), la faible affirmation de soi (quatre items) et la tendance à

s'inquiéter (cinq items). Les participants doivent répondre aux questions en indiquant leur degré d'accord sur une échelle de type Likert en cinq points, allant de *tout à fait en désaccord* (1) à *tout à fait d'accord* (5). Les items 6-7-9-20-21 doivent être inversés pour obtenir les résultats en termes de facteurs de risque de l'épuisement professionnel. Une validation du questionnaire a été faite, montrant une bonne cohérence interne du questionnaire et des différents facteurs, avec des alphas de Cronbach de 0,80, 0,78, 0,82, 0,65, 0,72, 0,88 respectivement pour les six échelles et de 0,61 à 0,88 pour les facteurs analysés individuellement (Desjardins, 2014; Papineau et al., 2018). La validité convergente du questionnaire est également bonne, tous les facteurs du SPT présentant des corrélations significatives avec les dimensions du MBI-GS (Papineau et al., 2018; Desjardins, 2014).

Considérations éthiques

Bien que l'étude originale ait déjà reçu l'approbation facultaire au niveau éthique (CÉR certificat # 2016-1402, Appendice D), la présente étude a tout de même été soumise de nouveau au Comité d'éthique de la recherche des Lettres et des Sciences Humaines de l'Université de Sherbrooke, étant donné que le traitement des données est différent des analyses statistiques de l'étude originale. La présente étude a également reçu l'approbation facultaire au niveau éthique (CÉR certificat #2018-1661; Appendice E). Les règles éthiques et les normes déontologiques requises ont été

respectées pendant toute la durée de l'étude. Les participants avaient approuvé un formulaire de consentement électronique (Appendice B) avant leur participation à l'étude originale, et avaient donné leur permission que les données recueillies pourraient servir à des études ultérieures.

Dans l'étude originale, toutes les données recueillies ont été traitées avec confidentialité et un code numérique a été attribué aux participants. Les données ont été conservées sur les serveurs sécurisés de la plateforme SurveyMonkey pendant la collecte de données. Maintenant que la collecte est terminée, les données sont déjà conservées, et le seront pendant cinq ans, sur un port USB ainsi que sur un serveur du département de psychologie à accès sécurisés. La clé USB encryptée est conservée dans un classeur fermé à clé au laboratoire de la professeure Papineau au département de psychologie de l'Université de Sherbrooke. Les données seront conservées plus longtemps seulement si une étude utilisant ces données fait l'objet d'une publication qui exige que les données soient conservées plus longtemps. En ce qui a trait aux avantages, risques et inconvénients, les participants avaient été informés qu'ils participaient à l'avancement des connaissances dans le domaine de l'épuisement professionnel, ce qui représente le bénéfice principal. Les participants qui l'avaient demandé avaient reçu des portraits personnalisés. Aucun risque ou inconvénient additionnel n'est associé à cette nouvelle étude, puisque qu'elle ne comporte qu'un traitement différent des données.

Stratégies d'analyses statistiques

Pour répondre aux objectifs posés dans la présente étude, une analyse qui procède au classement des variables dites indépendantes (facteurs de risque organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel) en fonction de la variable dite dépendante était nécessaire. À cet effet, une analyse par grappes (*clusters*) à d'abord été considérée. Cette option a cependant été mise de côté pour trois raisons principales (Kaufman & Rousseeuw, 2005; Meyer, Stanley, & Vanderberg, 2013). D'abord la grande taille de l'échantillon (plus de 500 personnes) rend difficile l'interprétation des grappes formées par cette analyse. Ensuite, l'analyse par grappes ne permet qu'avec prudence la généralisation des résultats car elle est très sensible à la présentation particulière d'un échantillon donné. Finalement, cette analyse indique qu'il y a présence de grappes, peu importe si ces regroupements s'inscrivent dans une absence de structure des variables et si ces regroupement ne sont pas significatifs en fonction des groupes donnés.

L'analyse de fonction discriminante a plutôt été retenue pour vérifier les objectifs de cette étude. L'analyse de fonction discriminante permet en effet de déterminer quels groupes de variables dites indépendantes (facteurs de risques organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel) permettent le mieux de discriminer les groupes de la variable dite dépendante (différents sous-groupes cliniques formés dans l'échantillon). Ces cinq sous-groupes, tels qu'ils sont décrits dans la section contexte

théorique sont formés par les gens qui se situent dans les quatre types d'épuisement professionnel cliniques (type épuisé, type cynique, type exténué, type inefficace) et les gens qui se situent dans un groupe non-clinique, c'est-à-dire qui est composé de participants qui ne présentent pas d'épuisement professionnel de niveau clinique.

Résultats

Cette section présente les résultats obtenus suite aux analyses statistiques utilisées pour répondre aux objectifs de recherche formulés. D'abord, les analyses préliminaires qui concernent les postulats de base et les données socio-démographiques et autres éléments descriptifs sont présentées. Ensuite, les résultats sont présentés en respectant la structure des objectifs de l'étude.

Analyses préliminaires

Le logiciel SPSS a été utilisé pour effectuer les analyses présentées. Des 581 participants de l'échantillon, aucun participant n'a été retiré pour la raison de mesures manquantes. Six participants ont été identifiés comme correspondant à des extrêmes multivariés, avec un $p < 0,001$, en utilisant l'indice de distance de Mahalanobis (Thiétart, 2014). Ces six participants n'ont donc pas été inclus dans les analyses statistiques. Deux de ces participants présentant des données extrêmes faisaient partie du groupe d'épuisement professionnel de type épuisé. Le premier participant présentait un résultat pour le facteur récompenses et un autre pour le facteur esprit de communauté (ASW) d'au moins trois écarts-types plus bas que le reste de l'échantillon et que le reste de son groupe d'appartenance. Le second participant présentait un résultat pour le facteur faible estime de soi (SPT) et un autre pour le facteur contrôle (AWS) d'au moins trois écarts-types plus bas que le reste de l'échantillon et que le reste de son groupe d'appartenance. Deux participants présentant des données extrêmes faisaient partie du groupe non-clinique. Le premier participant présentait un résultat de faible estime de soi

(SPT) d'au moins trois écarts-types plus bas que le reste de l'échantillon et que le reste de son groupe d'appartenance. Le second participant présentait des résultats de « 1 » à tous les items, laissant croire qu'il n'avait pas bien pris le temps de répondre à ces questions. Un autre participant présentant des données extrêmes faisait partie du groupe d'épuisement professionnel de type cynique. Ce participant présentait un résultat pour le facteur faible affirmation de soi (SPT) et un autre pour le facteur esprit de communauté (AWS) au moins trois écarts-types plus bas que le reste de l'échantillon et que le reste de son groupe d'appartenance. Finalement, le dernier participant présentant des données extrêmes faisait partie du groupe inefficace. Ce participant présentait des résultats au facteur pression de performance (SPT) et au facteur contrôle (AWS) au moins trois écarts-types plus bas que le reste de l'échantillon et que le reste de son groupe d'appartenance.

Pour les 575 participants restant (378 dans le groupe non-clinique, 47 dans le groupe épuisé, 82 dans le groupe cynique, 48 dans le groupe exténué et 20 dans le groupe inefficace), les facteurs d'inflation de la variance sont faibles ($VIF < 3$) pour chacune des variables dites indépendantes à l'étude, ce qui suggère que les postulats de linéarité et de multicollinéarité sont respectés. L'étude des histogrammes révèle que la plupart des variables ne se distribuent pas normalement. Sur les 12 variables dites indépendantes à l'étude, l'intolérance à l'incertitude, la faible affirmation de soi, la charge de travail et l'équité sont les quatre variables qui semblent se distribuer normalement. Le reste des distributions des autres variables ne sont pas normales, celles-ci présentant des

problèmes d'asymétrie. Cependant, l'analyse discriminante se révèle robuste aux effets de l'absence de normalité des distributions dans le cas où le non-respect de ce postulat est causé par un problème d'asymétrie plutôt que par la présence de données aberrantes (Tabachnick et Fidell, 2013). Comme le soulignent également ces auteurs, la robustesse reliée à la normalité multivariée devrait être assurée pour un échantillon qui produirait au moins 20 degrés de liberté d'erreur dans le cas d'une ANOVA univariée. Dans la présente étude, le nombre de degrés de liberté d'erreur se rapportant à l'échantillon pour une ANOVA univariée serait de 574. Ce nombre apparaît largement suffisant pour assurer la robustesse de l'analyse discriminante menée, malgré que le postulat de normalité ne soit pas respecté pour la majorité des variables à l'étude. Le Tableau 3 présente les moyennes, les écarts-types, les valeurs minimum et maximum pour chaque variable à l'étude, ainsi que les indices d'asymétrie et d'aplatissement observés.

En ce qui concerne l'homogénéité des matrices de variance-covariance, seul l'indice du déterminant logarithmique du sous-groupe d'épuisement professionnel de type inefficace ($\text{Log} = -16,49$) se différencie de ceux des autres groupes (non-clinique : $\text{Log} = -11,24$; épuisé : $\text{Log} = -9,07$; cynique : $\text{Log} = -8,87$; exténué : $\text{Log} = -11,38$; intra-groupes combinés : $\text{Log} = -9,95$). Malgré la petite taille du sous-groupe d'épuisement professionnel de type inefficace ($N = 20$) par rapport à la taille de l'échantillon total ($N = 575$), l'analyse discriminante a quand même été utilisée, en portant une attention particulière qui tient compte de l'absence d'homogénéité pour le sous-groupe de type inefficace, lors l'interprétation des résultats pour ce sous-groupe clinique.

Tableau 3
Analyse descriptive des variables à l'étude

Facteurs de risque	Moyenne	Écart- type	Min.	Max.	Asym	Aplatiss
<i>Individuels</i>						
Perfectionnisme	2,14	0,94	1,00	5,00	0,55	-0,69
Faible estime de soi	1,79	0,73	1,00	4,20	0,90	0,22
Intolérance à l'incertitude	2,55	0,88	1,00	5,00	0,18	-0,57
Pression de performance	3,87	0,87	1,00	5,00	-0,61	-0,18
Faible affirmation de soi	2,25	0,81	1,00	5,00	0,33	-0,60
Tendance à s'inquiéter	2,35	1,02	1,00	5,00	0,52	-0,59
<i>Organisationnels</i>						
Charge de travail	2,87	0,90	1,00	5,00	0,00	-0,74
Niveau de contrôle	4,13	0,76	1,00	5,00	-1,02	1,06
Récompenses	3,86	0,79	1,25	5,00	-0,53	-0,19
Esprit de communauté	3,80	0,77	1,20	5,00	-0,81	0,67
Équité	3,36	0,83	1,00	5,00	-0,40	-0,31
Valeurs	3,88	0,76	1,20	5,00	-0,80	0,46

Objectif 1 : Sous-groupes cliniques

D'abord, afin de répondre au premier objectif descriptif de cette étude qui concerne la présence des quatre sous-groupes d'épuisement professionnel cliniques dans l'échantillon, les données ont été explorées pour vérifier la présence de ces quatre sous-groupes. Cette vérification a été faite en fonction des points de rupture du MBI-GS répertoriés dans le manuel du MBI-GS et des niveaux cliniques inventoriés dans la

Tableau 4

Distribution des participants de l'échantillon clinique en fonction des sous-groupes

Sous-groupes	<i>N</i>	%
Épuisé	47	8,2
Exténué	48	8,3
Cynique	82	14,3
Inefficace	20	3,5
Non-clinique	378	65,7
Total de l'échantillon	575	100,0

littérature scientifique, tels que décrits précédemment dans les sections du contexte théorique et de la méthode.

Dans l'ensemble de l'échantillon ($N = 575$), 197 atteignent un niveau clinique d'épuisement professionnel, en répartissant l'échantillon selon les quatre sous-groupes d'épuisement professionnel clinique retenus pour cette étude. Ces quatre sous-groupes ensemble représentent 34% de l'échantillon. De ces 197 travailleurs manifestant un épuisement professionnel clinique, 47 participants (8%) se trouvent dans le type épuisé, 48 participants, dans le type exténué (8%), 82 participants, dans le type cynique (14%) et 20 participants, dans le type inefficace (4%). Un cinquième sous-groupe, composé de 378 participants (66%), a été observé dans l'échantillon, soit le sous-groupe non-clinique, composé des participants ne faisant partie d'aucun des autres sous-groupes cliniques de l'échantillon. Le Tableau 4 présente la distribution des participants qui correspondent aux niveaux cliniques d'épuisement professionnel dans l'échantillon, en

fonction des quatre sous-groupes d'épuisement professionnel retenus et du sous-groupe non-clinique.

Objectif 2: Analyses principales

Afin de vérifier le second objectif de cette étude, une analyse discriminante directe a été réalisée en utilisant les 12 facteurs de risque, soit les six organisationnels et les six individuels, en tant que variables prédictrices pour les cinq sous-groupes étudiés. Les 12 variables étaient le perfectionnisme, la faible estime de soi, l'intolérance à l'incertitude, la pression de performance, la faible affirmation de soi et la tendance à s'inquiéter pour le SPT, ainsi que la charge de travail, le niveau de contrôle, les récompenses, l'esprit de communauté, l'équité et les valeurs pour le AWS. Les cinq sous-groupes sont les non-clinique et des quatre types cliniques d'épuisement professionnel, soit le type épuisé, le type exténué, le type cynique et le type inefficace.

Deux fonctions discriminantes ont été calculées. Les deux premières fonctions observées ensemble sont significative avec un $\chi^2(48; 375,70)$ et un seuil de signification de $p < 0,001$. Après que la première fonction ait été retirée, le test de la deuxième fonction est également significatif, avec un $\chi^2(33; 107,201)$ et un seuil de signification de $p < 0,001$. Le Tableau 5 présente les fonctions discriminantes qui sont ressorties des

Tableau 5

Table des fonctions

Tests de la ou des fonctions	Lambda de Wilks	χ^2	Ddl	<i>p</i>
De 1 à 4	0,52	375,70	48	0,000
De 2 à 4	0,83	107,20	33	0,000
De 3 à 4	0,97	17,56	20	0,620
4	0,99	5,96	9	0,740

analyses. La première fonction, appelée fonction A, explique 75,0% de la variance inter-groupes alors que la seconde fonction, appelée fonction B, explique 21,2% de la variance inter-groupes. Les carrés des corrélations canoniques montrent une taille de l'effet de R^2 de 0,39 et 0,15 respectivement pour les deux fonctions. Les corrélations canoniques et les pourcentages de variance sont présentés dans le Tableau 6.

Comme il est présenté dans la Figure 3, la fonction discriminante A sépare maximalement le sous-groupe d'épuisement professionnel clinique de type épuisé du sous-groupe non-clinique, avec les trois autres sous-groupes d'épuisement professionnel clinique (cynique, exténué et inefficace) se situant entre les deux. La fonction discriminante B sépare les sous-groupes d'épuisement professionnel clinique de type épuisé des autres groupes, séparant maximalement le sous-groupe d'épuisement professionnel exténué et cynique, avec les sous-groupes non-clinique et d'épuisement de type inefficace entre les deux.

Tableau 6

Pourcentage de variance, variance cumulée et corrélations canoniques des fonctions

Fonction	% de la variance	% cumulé	r canonique
A	75,00	75,00	0,62
B	21,20	96,10	0,38
C	2,60	98,70	0,14
D	1,30	100,00	0,10

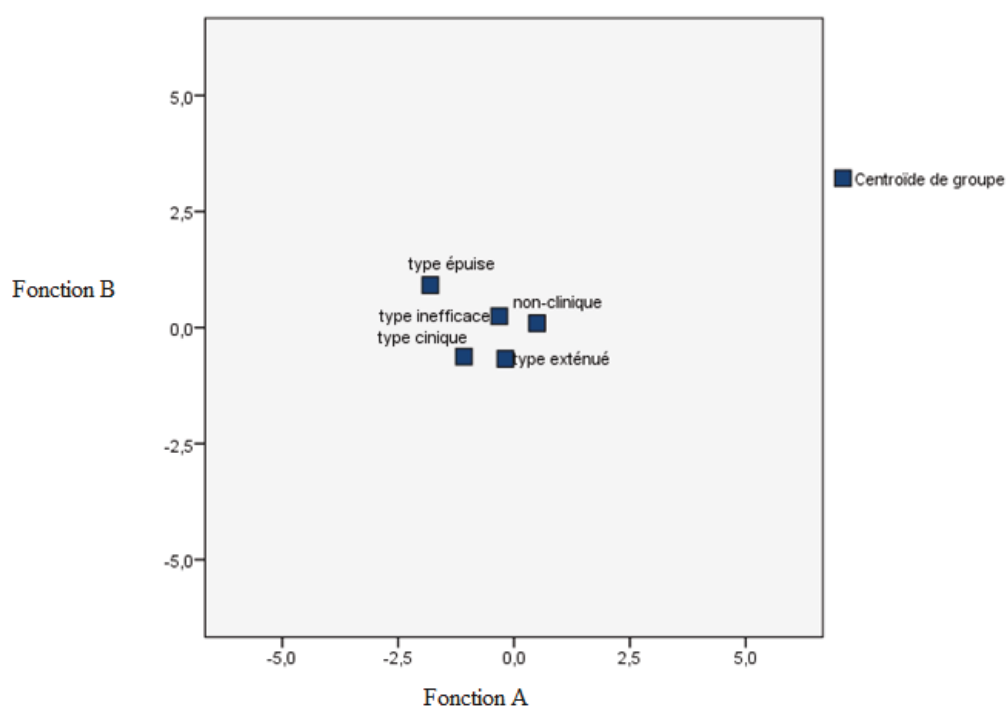


Figure 3. Centroïde des cinq groupes d'épuisement professionnel sur les deux fonctions discriminantes dérivées des douze facteurs de risque organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel.

La matrice des corrélations entre les facteurs et la première fonction discriminante, telle que présentée dans le Tableau 7, suggère que les facteurs les plus pertinents pour distinguer le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé des autres sous-groupes et du groupe non-clinique (Fonction A) sont la tendance à s'inquiéter, la faible estime de soi, le perfectionnisme, provenant du SPT, et les valeurs et les récompenses, provenant du AWS. Les corrélations inférieures à 0,50 dans la matrice des corrélations n'ont pas été interprétées en lien avec les deux fonctions discriminantes. Le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé présente généralement une plus grande tendance à s'inquiéter ($M = 3,45$; $ÉT = 1,07$) que les autres sous-groupes cliniques (cynique : $M = 3,10$; $ÉT = 0,96$; exténué : $M = 2,58$; $ÉT = 0,92$; inefficace : $M = 2,58$; $ÉT = 0,87$) et que le sous-groupe non-clinique ($M = 2,02$, $ÉT = 0,83$). Le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé présente également une plus faible estime de soi provenant du SPT ($M = 2,83$; $ÉT = 0,69$) que les autres sous-groupes cliniques (cynique : $M = 2,08$; $ÉT = 0,64$; exténué : $M = 1,68$; $ÉT = 0,46$; inefficace : $M = 2,03$; $ÉT = 0,55$) et que le sous-groupe non-clinique ($M = 1,58$; $ÉT = 0,62$). Ce sous-groupe de type épuisé présente également un résultat plus grand de perfectionnisme au SPT ($M = 2,99$; $ÉT = 0,95$) que les autres sous-groupes cliniques (cynique : $M = 2,75$; $ÉT = 0,92$; exténué : $M = 2,21$; $ÉT = 0,91$; inefficace : $M = 2,45$; $ÉT = 0,75$). Le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé présente également un résultat provenant du facteur valeurs du AWS plus faible ($M = 3,18$; $ÉT = 0,77$) que les autres sous-groupes cliniques (cynique : $M = 3,48$, $ÉT = 0,82$;

Tableau 7

Matrice de corrélations entre les douze facteurs de risque organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel et les fonctions discriminantes

Facteurs de risque	Fonctions			
	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>	<u>D</u>
	r	r	r	r
<i>Individuels</i>				
Perfectionnisme	-0,61*	-0,06	0,23	-0,26
Faible estime de soi	-0,72*	0,46	0,09	-0,00
Intolérance à l'incertitude	-0,26	-0,16	0,48	-0,12
Pression de performance	-0,13	-0,64*	0,21	0,16
Faible affirmation de soi	-0,40	0,02	0,46	-0,14
Tendance à s'inquiéter	-0,75*	-0,11	0,08	0,15
<i>Organisationnels</i>				
Charge de travail	0,49	0,61*	-0,06	-0,19
Niveau de contrôle	0,44	-0,22	-0,53	-0,22
Récompenses	0,52*	-0,10	-0,21	0,65
Esprit de communauté	0,48	0,10	0,17	0,19
Équité	0,45	0,07	-0,38	0,12
Valeurs	0,54*	-0,04	0,13	0,10

exténué : $M = 3,86$; $ÉT = 0,74$; inefficace : $M = 3,82$; $ÉT = 0,53$) et que le sous-groupe non-clinique ($M = 4,07$; $ÉT = 0,66$). Finalement, le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé présente un résultat au facteur récompense plus faible ($M = 3,18$; $ÉT = 0,57$) que les autres sous-groupes cliniques (cynique : $M = 3,46$; $ÉT = 0,82$; exténué: $M = 3,98$; $ÉT = 0,63$; inefficace : $M = 3,59$; $ÉT = 0,78$) et que le sous-groupe non-clinique ($M = 4,05$; $ÉT = 0,72$).

La matrice des corrélations entre les facteurs et les fonctions discriminantes, telle que présentée dans le Tableau 7, suggère que le groupe composé des facteurs pression de

performance (SPT) et charge de travail (AWS) permettrait également de distinguer le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé des autres sous-groupes (Fonction B). Le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé présente un niveau plus faible de pression de performance ($M = 3,58$; $ÉT = 0,95$) que les autres sous-groupes cliniques (cynique : $M = 4,31$; $ÉT = 0,67$; exténué : $M = 4,31$; $ÉT = 0,71$; inefficace : $M = 3,90$; $ÉT = 0,55$) et que le sous-groupe non-clinique ($M = 3,76$; $ÉT = 0,87$). Le sous-groupe clinique d'épuisement professionnel de type épuisé présente également un niveau plus grand de charge de travail (AWS) ($M = 2,61$; $ÉT = 0,93$) que les sous-groupes de type clinique cynique ($M = 2,12$; $ÉT = 0,75$) et de type exténué ($M = 2,41$; $ÉT = 0,81$), mais plus faible que le sous-groupe clinique de type inefficace ($M = 2,85$; $ÉT = 1,01$) et que le sous-groupe non-clinique ($M = 3,12$; $ÉT = 0,80$).

Discussion

La présente étude cherche à vérifier la présence de profils combinés de facteurs de risque individuels et organisationnels en lien avec l'épuisement professionnel clinique. L'étude poursuit deux objectifs, soit 1) vérifier la présence consistante des quatre types d'épuisement professionnel répertoriés dans la littérature et 2) vérifier si au moins un profil composé de combinaisons de facteurs de risque individuels et organisationnels est lié significativement à un type d'épuisement professionnel de niveau clinique. La présente section aborde les liens entre les résultats de cette étude et les observations provenant des études précédentes, en plus de proposer des pistes d'explication pour les résultats obtenus. Cette discussion aborde d'abord les résultats du premier objectif et poursuit en abordant ceux du second objectif. Finalement, les limites, les retombées de l'étude ainsi que les pistes de recherches futures sont explorées.

Objectif 1: Présence des quatre types d'épuisement professionnel clinique

Le premier objectif de cette étude était de nature descriptive et consistait à vérifier la présence des quatre types d'épuisement professionnel clinique répertoriés dans la littérature dans l'échantillon à l'étude. La vérification a été faite en fonction des points de coupure du MBI-GS répertoriés dans le manuel d'utilisation du questionnaire. Il a été observé que 47 participants se trouvent dans le type épuisé, 48 participants, dans le type exténué, 82 participants, dans le type cynique et 20 participants, dans le type inefficace. Ce résultat indiquant la présence de ces quatre types cliniques d'épuisement professionnel est congruent avec les études récentes faites à ce sujet.

En effet, une recension des études menées de 2004 à 2015 (Mäkikangas et Kinnunen, 2016) révèle que la plupart des études qui ont inventorié les types d'épuisement professionnel observent des configurations allant de trois à six types différents d'épuisement professionnel dans les échantillons analysés. Cette recension précise que la majorité des études inventoriées relèvent plutôt des configurations comprenant trois ou quatre types d'épuisement professionnel. Selon ces auteurs, les types cliniques d'épuisement professionnel les plus fréquemment observés dans cette recension correspondent respectivement à 1) des niveaux élevés sur les trois dimensions (exténuation, cynisme et inefficacité), qui a été appelé le type épuisé dans la présente étude, 2) des niveaux conjointement élevés sur les dimensions exténuation et cynisme et faible sur la dimension inefficacité, qui a été appelé le type cynique, 3) un niveau élevé sur la dimension exténuation, combiné à un niveau faible sur les dimensions cynisme et inefficacité, qui a été appelé le type exténué, et 4) un niveau faible sur les dimensions exténuation et cynisme et élevé sur la dimension inefficacité, qui a été appelé le type inefficace.

Un article de Leiter et Maslach (2016) présentait les résultats de deux études, utilisant l'analyse de profil latent, pour déterminer les types d'épuisement professionnel. L'analyse de profil latent est une méthode d'analyse qui permet de classer les participants en fonction de la similarité de certains regroupements de variables à l'étude. Les études ont fait ressortir ces quatre mêmes types d'épuisement professionnel dans les deux échantillons étudiés. En plus de les identifier, ces auteurs ont également nommé les

configurations qu'ils ont retrouvées. Le type « Burnout » observé dans leur étude correspond au type « épuisé » de la présente étude, qui correspond également au premier type relevé dans l'étude de Mäkikangas et Kinnunen (2016). De même, les types « Désengagé » (*Disengaged*), « Surchargé » (*Overextended*) et « Inefficace » (*Ineffective*) correspondent respectivement aux types « cynique », « exténué » et « inefficace » de la présente étude, ainsi qu'au deuxième, troisième et quatrième types retrouvés dans l'étude de Mäkikangas et Kinnunen (2016).

D'autres auteurs et chercheurs font l'hypothèse que ces types d'épuisement professionnel pourraient plutôt être représentatifs de phases d'un même syndrome et que les différents types d'épuisement professionnel représenteraient en fait différents stades de l'épuisement professionnel. Leiter et Maslach (1988), déjà dans les débuts de la recherche sur l'épuisement professionnel, faisaient référence au processus évolutif de l'épuisement professionnel, qui suivrait certaines étapes temporelles, commençant par l'exténuation émotionnelle et se terminant par le sentiment d'inefficacité professionnelle. Selon leur modèle, en réaction à un stress chronique au travail (p. ex., des exigences d'emploi), un individu pourrait ressentir de l'exténuation émotionnelle. Afin de se protéger de cette charge émotionnelle intense, ce même individu pourrait ensuite commencer à se détacher ou se couper psychologiquement de son emploi, en diminuant son engagement face au travail, processus qui ferait graduellement apparaître la dimension du cynisme. Finalement, l'exténuation émotionnelle et le cynisme prolongés pourraient amener cet individu à percevoir sa capacité de réussite atteinte et, du même

coup, son sentiment d'efficacité personnelle en serait affecté. À travers le temps, d'autres auteurs ont également théorisé au sujet de la présence de phases de l'épuisement professionnel (Golembiewski, Munzenrider, & Stevenson, 1986; Lee & Aschfort, 1993; Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schreurs, 2005). La plupart de ces auteurs soutiennent, en s'appuyant sur des modèles variés, que les diverses manifestations des dimensions de l'épuisement professionnel seraient explicables par l'évolution de ce syndrome dans le temps. Une seconde explication plausible en lien avec le fait de trouver plusieurs types d'épuisement professionnel dans cette étude serait donc que ces différents types d'épuisement professionnel représenteraient en fait différents temps dans l'évolution du syndrome.

Des différences existent par rapport aux proportions observées des types d'épuisement professionnel dans les échantillons utilisés dans les études. Dans les deux études de Leiter et Maslach (2016), les proportions des échantillons pour chaque type correspondaient respectivement à 8% et 4% pour le type épuisé, 7% et 12% pour le type cynique, 11% et 17% pour le type exténué, 31% et 20% pour le type inefficace. La proportion pour le sous-groupe non-clinique correspondait à 44% et 47% des échantillons des deux études, représentant les participants qui ne présentent pas suffisamment de manifestations d'épuisement professionnel pour atteindre un niveau clinique. En comparaison, 8% de l'échantillon de la présente étude se trouvait dans le type épuisé, 14%, dans le type cynique, 8%, dans le type exténué, 4%, dans le type inefficace et 66% dans le sous-groupe non-clinique. Le Tableau 8 présente ces

différentes proportions. Une différence majeure dans les proportions se trouve au niveau de la représentation du type inefficace de l'épuisement professionnel et du sous-groupe non-clinique. Les participants regroupés dans ce type d'épuisement inefficace composaient entre le cinquième et le tiers des participants de l'échantillon des deux études de Leiter et Maslach (2016) alors qu'ils ne représentent pas le vingtième des participants de l'échantillon à l'étude. Les participants regroupés dans le groupe non-clinique de l'échantillon à l'étude présentait jusqu'à 20% de plus de l'échantillon que ceux des échantillons retrouvés dans les deux études de Leiter et Maslach (2016). Les prochains paragraphes tentent d'expliquer ces différences.

Certaines méta-analyses et recensions des écrits ont montré des liens plus faibles avec l'épuisement professionnel concernant la dimension du sentiment d'inefficacité professionnelle par rapport aux deux autres dimensions (Kim & Ji, 2009; Lee & Aschfort, 1996; Worley, Vassar, Wheeler, & Barnes, 2008). Pour leur part, Baker, Demerouti et Verbeke (2004) ne considèrent pas la dimension du sentiment d'inefficacité professionnelle comme une dimension centrale de l'épuisement professionnel, et ils l'interprètent plutôt comme une conséquence de l'épuisement professionnel. En s'appuyant sur cette hypothèse, ces chercheurs ont créé une mesure alternative de l'épuisement professionnel qui ne comporte pas la troisième dimension de l'épuisement professionnel proposée par Maslach, soit l'Inventaire de l'épuisement professionnel

Tableau 8

Proportion de l'échantillon de chaque sous-groupes d'épuisement professionnels dans les différentes études

Type d'épuisement	Étude Maslach et Leiter 2016A	Étude Maslach et Leiter, 2016 B	Présente étude
Pourcentages			
Épuisé	8%	4%	8%
Cynique	7%	12%	14%
Exténué	11%	17%	14%
Inefficace	31%	20%	4%
Non-clinique	44%	47%	66%

d'Oldenburg (*Oldenburg Burnout Inventory* ou OLB; Demerouti & Baker, 2008). Le faible taux de participants retrouvés dans le type inefficace dans cette l'étude pourrait être tributaire du fait que la dimension du sentiment d'inefficacité professionnelle serait moins importante que les autres dans le syndrome de l'épuisement professionnel.

Cependant, la recherche sur les phases de l'épuisement professionnel pourrait permettre de comprendre d'un autre point de vue les différences dans divers échantillons du nombre de personnes présentant le type inefficace d'épuisement professionnel. En effet, les modèles de Maslach et Leiter (1988), de Lee et Ashfort (1993) et de Taris et ses collègues (2005) sur les phases de l'épuisement professionnel stipulent que la dernière étape du processus de l'épuisement professionnel serait un sentiment d'inefficacité professionnelle. Ainsi, il est possible de penser, selon ces modèles des phases de l'épuisement professionnel, que l'échantillon à l'étude pourrait comporter moins de personne qui soient rendues au point d'un épuisement professionnel ou le sentiment d'inefficacité apparaîtrait. Comme le soulignent Worley et ses collègues (2008) et Kim et Ji (2009), il serait possible que les différences entre le nombre de

participants présentant la dimension de sentiment d'inefficacité professionnelle d'une étude à l'autre aient plus à voir avec les différences de sévérité clinique d'un échantillon à l'autre qu'avec l'existence ou non de cette dimension au sein de l'épuisement professionnel. Une sévérité clinique plus faible de l'échantillon à l'étude permettrait de comprendre à la fois les différences moindres de représentation de participants dans le type d'épuisement professionnel inefficace et la surreprésentation de participants dans le groupe non-clinique par rapport aux études comparatives.

Une explication possible pour comprendre une sévérité clinique plus faible est que l'un des critères d'inclusion était que les participants devaient être actuellement au travail pour plus de 30 heures par semaines. Cette particularité élimine les personnes épuisées qui seraient en arrêt de travail, celles en retour progressif au travail, ou celles ayant diminué considérablement leur nombre d'heures au travail considérant leur état d'épuisement. Un effet additionnel de la composition de l'échantillon sur la sévérité clinique pourrait être une particularité commune que présentaient les participants recrutés. Les personnes qui ont pu être recrutées pour cette étude sont celles qui se sont proposées pour représenter leur entreprise ou leur organisation à la Chambre de Commerce de Montréal. Il serait possible de penser qu'un individu qui se propose pour occuper la fonction de représentant de son entreprise ou de son organisation puisse présenter un sentiment d'inefficacité professionnelle plus faible que celui vécu par la plupart des gens. De la même façon, les personnes qui se sont proposées pour représenter l'entreprise ou l'organisation dans laquelle elles travaillent risquent moins de

manifester un épuisement professionnel. Combinés, ces deux facteurs pourraient expliquer la sévérité clinique plus faible de l'échantillon ainsi que la plus faible représentation du type inefficace d'épuisement professionnel.

Objectif 2: Profils de facteurs de risque combinés de l'épuisement professionnel

Le second objectif de l'étude visait à vérifier l'existence de profils de facteurs de risque organisationnels et individuels combinés, en lien avec différents types d'épuisement professionnel clinique. Les résultats ont révélé deux profils de facteurs de risque combinés distincts reliés à différents types d'épuisements professionnels cliniques. La sous-section suivante analysera ces deux profils selon des points de vue théorique et clinique et fera des liens avec l'état de la recherche à ce sujet. Finalement, elle fera des liens entre les facteurs de risque observés dans les deux profils et les différents types d'épuisement professionnel.

Un premier profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel

Les résultats de l'analyse discriminante, en lien avec la fonction A, suggèrent que les individus qui se rapprochent le plus d'un score de niveau élevé sur les trois dimensions du MBI-GS (sous-groupes cliniques de type épuisé) et qui s'éloignent à la fois le plus d'un score de niveau faible sur ces trois même dimensions (sous-groupe non-clinique), présentent certains facteurs de risque communs. Une combinaison d'un haut

niveau de perfectionnisme, d'une forte tendance à s'inquiéter et d'une faible estime de soi, trois facteurs de risque individuels du SPT, jumelée à un sentiment d'avoir des valeurs non partagées par le milieu de travail et de ne pas recevoir suffisamment de récompense au travail, deux facteurs de risque organisationnels du AWS, composent le profil permettant de décrire ces individus. Comme le montre le fait que les trois autres sous-groupes cliniques se retrouvent entre ce sous-groupe épuisé et le sous-groupe non-clinique, il semble que plus un individu s'éloigne du niveau non-clinique au plan de l'épuisement professionnel, plus ces facteurs de risque deviennent présents. Plus concrètement, un individu présentant ce profil pourrait être décrit comme suit. Il s'agirait d'une personne présentant un niveau appréciable d'anxiété et des préoccupations substantielles reliées à son travail (tendance à s'inquiéter élevée) et qui, malgré qu'elle tente de travailler le plus parfaitement possible en mettant beaucoup d'efforts à la tâche (haut niveau de perfectionnisme), n'arrive pas à se faire confiance et à s'estimer dans le cadre de ses fonctions au travail (faible estime de soi). À ces caractéristiques s'ajouterait le fait que cette personne aurait le sentiment que ses valeurs ne correspondent pas aux valeurs prônées dans son environnement de travail (niveau faible de valeurs) et ne ressentirait pas qu'elle est reconnue pour la tâche qu'elle accomplit (niveau faible de récompenses).

Avant d'explorer plus avant les contributions des différentes variables dites indépendantes relativement à la fonction A, il convient d'observer que l'examen des projections des scores des centroïdes sur l'axe de cette fonction montre les tendances

suivantes: non clinique > inefficace = exténué > cynique > épuisé. Cette fonction semble donc principalement déterminée par le cynisme, puisque les groupes se séparent de part et d'autre de l'axe de la fonction A selon qu'ils semblent présenter un score plus ou moins grand de cynisme. Ainsi, les variables dites indépendantes qui expliquent la plus grande part du lien entre l'appartenance au groupe et l'ensemble des variables dites indépendantes au sein de cette fonction pourraient particulièrement découler des différences entre les groupes quant au cynisme. Sur le plan des facteurs individuels, ceux qui contribuent le plus sont le perfectionnisme, la faible estime de soi et la tendance à s'inquiéter. En fonction des définitions précédemment offertes de ces variables, ces trois variables présentent des recoupement conceptuels: le perfectionnisme inclut la crainte de faire des erreurs et la présence de jugements et d'auto-critiques, la faible estime de soi inclut des jugements négatifs à l'égard de ses capacités au travail, et la tendance à s'inquiéter réfère à l'anticipation de situations négatives au travail. Ces descriptions semblent compatibles avec l'entretien d'une impression subjective passablement négative de soi. Il serait donc possible que les individus qui entretiennent une perception négative d'eux-même au travail fasse preuve d'un plus grand cynisme, défini non seulement en termes de détachement, mais aussi de négativité inappropriée en lien avec le travail et de perte d'idéalisme. Dit autrement, le cynisme semblerait impliquer une part importantes d'impressions subjectives négatives de soi. En ce qui à trait aux facteurs organisationnels, les coefficients sont relativement homogènes, variant entre 0,44 et 0,54. Tenant compte du sens des coefficients, ils suggèrent que l'ensemble des facteurs organisationnels sont perçus négativement, à l'exception de la charge de travail. Il

semblerait donc que l'on puisse interpréter le cynisme comme incluant également une impression subjective négative de l'ensemble des conditions de travail en l'absence relative de surcharge de travail. En somme, les personnes présentant un plus grand niveau de cynisme semble avoir des impressions négatives d'eux-mêmes et des conditions de travail de façon général. Différentes hypothèses permettent d'expliquer le sens des différentes variables dites indépendantes quant à la fonction A.

Perfectionnisme et faible estime de soi: une fragilité narcissique

La variable perfectionnisme a été liée dans plusieurs études à l'épuisement professionnel (Childs & Stoeber, 2012; Legault, 2010; Philp, Egan, & Kane, 2012). L'étude de Childs et Stoeber (2012) a exploré l'effet longitudinal du perfectionnisme sur le stress au travail et l'épuisement professionnel, observant qu'un haut niveau de perfectionnisme est positivement et fortement corrélé aux trois dimensions de l'épuisement professionnel. Il en va de même pour la variable estime de soi qui a été rapportée comme étant un facteur lié négativement aux trois dimensions de l'épuisement professionnel (Fotherhill, Edwards, Hannigan, Burnard, & Coyle, 2000).

Il n'est pas surprenant de retrouver ces deux facteurs de risque conjointement dans le profil combiné de facteurs de risque de l'épuisement professionnel qui ressort dans la présente étude. En effet, le lien entre la faible estime de soi et le perfectionnisme a souvent été relevé dans la littérature scientifique. Cette association est notamment évoquée dans des études au sujet des vulnérabilités narcissiques. En effet, plusieurs

études empiriques ont observé des corrélations positives entre les aspects multidimensionnels du perfectionnisme et le narcissisme (Smith, Sherry, Chen, Saklofske, Flett, & Hewitt, 2016; Stoeber, Sherry, & Nealis, 2015). Dans ces études, il est discuté que les multiples facettes du perfectionnisme peuvent servir à pallier à l'estime défaillante d'un individu. En faisant les choses à la perfection, ce dernier chercherait à éviter d'entrer en contact avec les failles et faiblesses qu'il s'attribue.

Un individu ayant une faible estime de soi a souvent tendance à imputer son sentiment de valeur personnelle à un contingent d'indices externes qui lui reflètent son sentiment de valeur plutôt que de percevoir cette valeur comme intrinsèquement attribuable à sa personne. Dans le contexte du travail, Hallsten, Josephson et Torgén (2005) appellent cette tendance « l'estime de soi basée sur la performance » (PBSE; *performance-based self-esteem*). Chez un individu qui estime que son sentiment de valeur personnelle repose sur sa performance au travail et qui investit par conséquent son travail de façon à ce qu'il devienne un soutien narcissique, le risque encouru de blessure émotionnelle est nettement plus grand que chez une personne qui a une estime de soi plus stable parce qu'internalisée et qui ne lie pas sa performance au travail à son estime de soi. Ainsi, il est possible de penser qu'un tel individu percevant le risque d'être confronté aux émotions douloureuses qui pourraient surgir relativement à un échec ou une perception d'échec au travail, pourrait avoir tendance à mettre plus d'efforts et à vouloir travailler parfaitement, afin d'éviter ce risque (Philp, Egan, & Kane, 2012). D'un autre côté, il se pourrait que son perfectionnisme, c'est-à-dire ses attentes élevées face à

sa performance au travail ainsi que ses autocritiques sévères relativement à ses accomplissements et réussites professionnelles puissent entraîner l'individu dans un cercle vicieux d'appauvrissement de son estime de soi, affectant à la baisse sa satisfaction de lui-même relativement à ces aspects de son travail (Boivin & Marchand, 1996). Ainsi, l'exténuation émotionnelle, selon cette hypothèse, pourrait survenir lorsqu'un individu investit trop d'énergie et de ressources dans son travail dans le but d'éviter de vivre un sentiment d'échec, sans possibilité que ce grand investissement puisse être équilibré par un vécu de satisfaction de lui-même. De la sorte, ce déploiement d'énergie finirait par dépasser sa capacité et il deviendrait impossible de maintenir un tel rythme élevé de travail sans qu'il y ait une « cassure » et un sentiment d'exténuation.

Les personnes présentant une fragilité narcissique, sous-tendant une faible estime de soi, pourraient également utiliser des processus de dévaluation et de projection lorsqu'ils sentent que leur blessure est à risque d'être activée (Cramer, 2000; Perry, Presniak, & Olson, 2013). Dans des situations au travail dans lesquelles un individu est à risque de sentir qu'il n'est pas à la hauteur, cet individu pourrait en venir à vivre des sentiments de dévalorisation par rapport à ses tâches ou son travail. Des émotions négatives pourraient alors émerger vis-à-vis du travail et une insatisfaction pourrait s'installer, amenant l'individu à ressentir un certain cynisme à l'égard de son emploi. En effet, le cynisme manifesté dans l'épuisement professionnel peut inclure notamment des

sentiments de mépris et de négativité considérés comme inappropriées en lien avec le travail, ainsi que la perte d'idéalisme (Maslach & Leiter, 2016b).

Les personnes perfectionnistes au travail ont tendance à s'autocritiquer sévèrement (Stoeber & Damian, 2016). Hallsten, Josephson et Torgén (2005) rapportent que les individus qui présentent une estime de soi basée sur la performance se sentiraient moins à la hauteur. Un individu qui présente ces deux composantes pourrait avoir une image négative de ses capacités et compétences au travail. Hors, la dimension du sentiment d'inefficacité tel que mesuré par le MBI-GS se rapporte à la perception négative que les individus ont de leur efficacité. Il est donc possible de penser qu'un individu qui présente un haut niveau de perfectionnisme ainsi que des attentes élevées envers lui-même, doublé d'une faible estime de soi qui lui donne l'impression de ne pas être à la hauteur dans le contexte de sa tâche, pourrait ressentir qu'il est inefficace selon ses propres standards.

Qu'une blessure narcissique sous-jacente existe chez un individu qui manifeste un épuisement professionnel est une hypothèse cohérente avec la recherche et la clinique sur le sujet. En effet, plusieurs auteurs ont relevé ce lien dans la littérature. Languirand (2002), qui adopte une perspective psychanalytique, réfléchit que l'épuisement professionnel serait issu d'un décalage entre l'image qu'un individu a de lui-même au travail et ses exigences quant à son image de lui au plan professionnel, qui seraient dictées par un surmoi punitif ou certains aspects plus archaïques du surmoi comme

l'idéal du moi. Ce conflit engendrerait une détresse émotionnelle (culpabilité, honte, anxiété) et physique (fatigue, exténuation). Fisher (1983), qui adopte également une perspective psychanalytique, commente le lien existant entre l'épuisement professionnel et une faille narcissique en nommant que les candidats à l'épuisement professionnel, quand ils font face à la désillusion, ne peuvent abandonner leur « illusion de grandiosité », ce qui les pousse à épuiser leurs ressources afin de la maintenir. Selon l'auteur, il y aurait chez toute personne manifestant un épuisement professionnel, une fragilité narcissique préalable cachée, que l'épuisement vient révéler. Luo et ses collègues (2016) supportent également cette hypothèse en observant que l'estime de soi serait partiellement médiatrice de la relation qui existe entre le perfectionnisme et l'épuisement professionnel. Finalement, Chamberland (2016) dénote certaines corrélations entre des dimensions du narcissisme, particulièrement les aspects vulnérables, et l'épuisement professionnel.

En somme, il n'est pas surprenant, en lien avec la recherche et la clinique, d'observer la faible estime de soi et le perfectionnisme comme facteurs de risque individuels combinés dans un profil de l'épuisement professionnel. Ces deux facteurs sont mis en relation de façon conjointe dans des études qui explorent les fragilités narcissiques.

Perfectionnisme et tendance à s'inquiéter: un grand niveau d'anxiété

Tel que mentionné précédemment, le perfectionnisme a été associé dans plusieurs études avec l'épuisement professionnel dans plusieurs études (Childs & Stoeber, 2012; Legault, 2010; Philp, Egan, & Kane, 2012). La tendance à s'inquiéter a également été rapportée comme significativement liée aux trois dimensions de l'épuisement professionnel (Legault, 2010). Legault (2010) discute également que la tendance à s'inquiéter, parmi d'autres composantes de l'anxiété, expliquerait la plus grande part de variance en lien avec les dimensions de l'exténuation émotionnelle et du cynisme.

Tout comme le perfectionnisme est associé avec l'estime de soi dans plusieurs études, il est également mis en relation avec la tendance à s'inquiéter. Ces deux variables se retrouvent dans des études empiriques sur les composantes cognitives de l'anxiété. La tendance à s'inquiéter est une composante centrale des modèles d'anxiété étudiés dans la littérature (Ladouceur & Dugas, 1999; Olatunji, Broman-Fulks, Bergman, Green, & Zlomke, 2010). Le lien entre le perfectionnisme et l'anxiété est également bien établi (Alden, Ryder, & Mellings, 2002; Frost & DiBartolo, 2002). Les individus ayant des tendances perfectionnistes sont affectés négativement par les éléments de stress et vivent un plus haut niveau d'anxiété (Mitchelson & Burns, 1998). D'ailleurs, le perfectionnisme décrit par Frost et ses collègues (1990) inclut la crainte de faire des erreurs accompagnée de soucis relatifs à cette crainte.

D'un point de vue biologique, il est reconnu que l'anxiété prépare le corps à faire face à des situations potentiellement menaçantes pour un individu. Ainsi, une anxiété prolongée au travail maintiendrait le corps dans cet état d'alerte générale. Cet état d'alerte dépenserait les ressources énergétiques de l'individu jusqu'à ce qu'il en soit vidé et qu'il en vienne progressivement à l'épuisement (De Vente, Amsterdam, Kamphuis, & Emmelkamp, 2003). Également, selon Turnispeed (1998), les individus présentant des traits anxieux pourraient être davantage sensibles aux stimuli anxiogènes que ceux n'en présentant pas. Ainsi, selon cet auteur, c'est la réponse à ces stimuli perçus comme anxiogènes, engageant des ressources cognitives et émotionnelles supplémentaires, qui mènerait à l'épuisement et l'exténuation. L'épuisement professionnel ne surviendrait pas seulement dans des situations de surcharge de travail ou des milieux particulièrement stressants, mais aussi dans des milieux qui produiraient suffisamment de situations pouvant être perçues comme anxiogènes par l'individu qui présente une propension à l'anxiété. En somme, les réponses biologiques, émotionnelles et cognitives engagées en lien avec des situations anxiogènes perçues pourraient être associées au sentiment d'exténuation émotionnelle.

La propension à l'anxiété au travail pourrait également amener les individus à adopter certaines conduites d'évitement. En effet, il est reconnu que les individus souffrant d'anxiété ont recours à des conduites d'évitement pour se protéger des situations qui risqueraient de leur faire ressentir de l'anxiété (Gosselin, 2006; Lovibond, 2006). Cet évitement peut être comportemental, mais il peut également être cognitif ou

émotionnel. Plusieurs auteurs considèrent le cynisme comme une stratégie d'évitement, envisageant cet aspect de l'épuisement professionnel comme une défense permettant de créer une distance protectrice avec un milieu de travail qui génère trop de stress (Cartwright & Holmes, 2006; Leiter, 2017). La théorie sur l'évitement cognitif (Borkovec, Alcaine, & Behar, 2004; Sexton & Dugas, 2009) soutient que les inquiétudes, qui sont une suite de pensées négatives, sont considérées comme des stratégies mal adaptées pour supprimer les émotions par les pensées, par opposition à des représentations mentales. Le cynisme comme dimension de l'épuisement professionnel, par définition, est composé d'une négativité générale envers l'emploi. Les individus anxieux pourraient avoir tendance à utiliser le cynisme comme une sorte d'évitement pour se distancier de leur travail, qu'ils perçoivent comme anxiogène. Adoptant un autre point de vue, Legault (2010) soutient qu'un individu qui aurait tendance à vivre de l'anxiété pourrait ne pas être en mesure d'apprécier les autres aspects plus positifs de son travail, puisqu'il serait trop préoccupé par les scénarios anxieux qu'il développe. Les représentations qu'un individu se fait de son milieu de travail pourraient donc être influencées par son anxiété.

Eysenck et Calvo (1992) ont observé que l'anxiété a une influence importante sur la performance. Les individus anxieux utiliseraient une grande part de leurs ressources cognitives et émotionnelles pour faire le traitement des situations qu'ils perçoivent comme anxiogènes (Eysenck, Derakshan, Santos, & Calvo, 2007). Les conséquences de l'anxiété sur la performance pourraient être expliquées par la redirection des ressources

nécessaires vers le traitement des situations jugées angoissantes plutôt que vers d'autres tâches cognitives nécessaires au travail. Maloney, Sattizahn et Beilock (2014) illustrent ce processus :

[...] Quand les individus vivent de l'anxiété, c'est comme s'ils étaient occupés à faire deux choses en même temps, se concentrer sur leurs pensées négatives et focaliser sur leur tâches. Cette deuxième tâche diminue les ressources de la mémoire de travail qui devraient être disponibles pour la tâche principale et c'est ce processus qui affecte la performance quand un individu est anxieux. [traduction libre] (p.407).

Eysenck et Calvo (1992) rapportent également que l'anxiété influence la performance puisque les cognitions rapportées par les individus anxieux concernent souvent la crainte de sous-performer. Ainsi, les pensées anxieuses occupent un grand espace mental, et cette activité empêche l'attribution des ressources cognitives à d'autres tâches. En plus de la crainte présente chez ces individus de sous-performer, cette dynamique pourrait expliquer comment l'anxiété peut affecter le sentiment d'efficacité à la baisse.

Qu'un niveau d'anxiété élevé sous-jacent existe chez les individus qui se rendent jusqu'à un épuisement professionnel est cohérent avec la recherche et la clinique sur le sujet. Si ces deux variables, le perfectionnisme et la tendance à s'inquiéter, sont des dimensions importantes de l'anxiété, l'anxiété comme telle a été corrélée à l'épuisement professionnel. Stein et Hollander (2002) mentionnent que l'anxiété amène une détresse insupportable et un handicap important au travail. Richardsen et ses collègues (1992) suggèrent que l'anxiété en tant que composante de la personnalité influence les réponses cognitives et émotionnelles d'un individu face au stress au travail. Une étude de Zhou et

ses collègues (2016) rapporte une forte corrélation positive entre l'anxiété et l'épuisement professionnel chez les médecins, alors qu'une étude de Creedy et ses collègues (2017) suggère des résultats similaires chez les sages-femmes. Legault (2010) conclut qu'il existe des liens entre un ensemble de composantes cognitives de l'anxiété et les trois composantes de l'épuisement professionnel. Sans compter que plusieurs études sur l'épuisement professionnel observent des liens avec divers attributs de l'anxiété, comme la personnalité de type A (incluant le grand besoin de contrôle) (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009), le névrotisme (traits anxieux) (Azeem, 2013; Langelaan, Bakker, Lorenz, & Schaufeli, 2006) et le stress (Hayes, Douglas, & Bonner, 2015). Par ailleurs, cette notion d'anxiété sous-jacente est cohérente avec la définition de Maslach (2016) de l'épuisement professionnel, puisque la chercheuse explique que le syndrome serait le résultat d'une réponse prolongée à des facteurs de stress chroniques au travail. Elle est également cohérente avec la définition de Shirom (2003) qui reprend l'idée selon laquelle l'épuisement professionnel est du à la diminution des ressources énergétiques suivant une exposition à un stress chronique au travail conduisant à l'exténuation physique, émotionnelle et cognitive d'un individu.

En somme, il est cohérent avec la littérature à ce sujet d'observer la tendance à s'inquiéter et le perfectionnisme comme facteurs de risque combinés dans un profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel. Ces deux facteurs sont mis en relation dans les études empiriques sur l'anxiété.

Valeurs et récompenses: un manque de reconnaissance

Le facteur de risque organisationnel valeurs réfère au sentiment d'adéquation entre les idéaux et les motivations qui ont amené un individu à choisir son milieu de travail ou son emploi. Autrement dit, ce facteur représente l'impression de contribuer à la poursuite d'un but personnel ou à quelque chose de plus grand que soi, qui est significatif pour l'individu. D'un autre côté, le facteur de risque récompenses associé au travail fait référence à une reconnaissance extrinsèque ou intrinsèque et peut se manifester à trois niveaux, soit les aspects matériel, social ou psychologique. Dans plusieurs études empiriques, la variable récompenses a été associée à la présence d'épuisement professionnel (Bakker, Killmer, Siegrist, & Schaufeli, 2008; Leiter & Maslach, 2004). L'absence de récompenses a particulièrement été liée à la composante du sentiment d'inefficacité de l'épuisement professionnel (Cordes & Dougherty, 1993; Leiter & Maslach, 2004). La variable valeurs a également été associée à l'épuisement professionnel dans plusieurs études (Dylag et al., 2013; Leiter, Frank, & Matheson, 2009; Leiter & Maslach, 2004). L'inadéquation des valeurs avec celles du milieu de travail a été associée aux trois composantes de l'épuisement professionnel et particulièrement à la composante du sentiment d'inefficacité (Leiter, Frank, & Matheson, 2009).

Leiter et Maslach (2004) expliquent que les récompenses internes (p. ex., la fierté de faire du bon travail et de contribuer à quelque chose d'important) peuvent être aussi influentes que les récompenses externes, et même davantage, dans le bien-être que

ressentent les individus dans leur travail. Ces chercheurs mettent également en lumière le fait que les individus qui ne ressentent pas qu'ils obtiennent suffisamment de récompenses, autant internes qu'externes par rapport à leur travail, ont tendance à se sentir négligés ou non reconnus par leur organisation. Ce sentiment de négligence et de manque de reconnaissance par le milieu de travail est considéré par Leiter et Maslach comme une caractéristique importante dans la variable récompenses, qui pourrait être reliée au développement de l'épuisement professionnel. Ces auteurs ajoutent, « Quand les gens se sentent négligés par le système de récompenses matérielles et sociales d'une organisation, ils ont la perception d'être désynchronisés des valeurs de l'organisation » [traduction libre] (p.97). Autrement dit, le sentiment de ne pas être reconnu dans son travail affecte à la baisse le sentiment de contribuer à quelque chose d'important et de significatif, qui correspond à leurs valeurs.

Il semblerait que l'impression d'un individu de faire un travail significatif est en grande partie influencée par les relations qu'il a au travail. En particulier, des études ont observé que le rôle des individus dans l'organisation et la façon dont ils s'identifient avec les groupes dont ils font partie ont un grand potentiel d'impact sur le niveau de signification qu'ils perçoivent dans leur travail (Grant, Dutton, & Rosso, 2008; Pratt & Ashforth, 2003; Rosso, Dekas, & Wrzesniewski, 2010). Selon ces auteurs, il semble que l'impression d'un individu de contribuer à quelque chose de plus grand que soi et la concordance avec les valeurs prônées au travail, se transmettent notamment par la reconnaissance par les pairs de ce travail comme important et significatif. Il s'avère donc

plausible de penser que la reconnaissance de son travail comme quelque chose d'important et de significatif pour un individu pourrait être une commune aux facteurs valeurs et récompenses qui se retrouvent dans ce profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel, qui est ressorti comme la première fonction suite à l'analyse discriminante.

Le fait qu'un sentiment de manque de reconnaissance pourrait exister chez un individu qui manifeste un épuisement professionnel est cohérent avec la recherche sur le sujet. Plusieurs auteurs ont rapporté que cette perception de non-reconnaissance pourrait être au cœur même de l'épuisement professionnel. Pines (2017) soutient que les origines de l'épuisement professionnel se trouvent dans le besoin des individus de croire que leur vie a du sens, que les choses qu'ils font sont importantes et significatives, croyance qui améliore leur considération pour eux-mêmes. Étudiant des échantillons composés d'enseignants, Pines a observé des corrélations négatives significatives entre le « sens de l'importance de leur travail » et l'épuisement professionnel. De la même façon, Dejours (2000) rapporte que l'épuisement professionnel se développerait dans l'aliénation de la reconnaissance par l'autre de l'importance du travail d'un individu, ainsi que du travail comme tel qu'il fait. Cet auteur avance que la souffrance vécue relativement au travail serait nécessairement reliée à la relation à l'autre.

En conclusion, il n'est pas surprenant, en lien avec la littérature à ce sujet, de retrouver les facteurs de risque organisationnels valeur et récompenses combinés dans

un profil lié à l'épuisement professionnel de type épuisé. En bref, ces deux facteurs pourraient être liés au sentiment de manque de reconnaissance qu'un individu peut vivre dans le contexte de son travail.

Lien avec les différents types d'épuisement professionnel cliniques

Tel que relevé précédemment, la première fonction discriminante repérée par l'analyse discriminante sépare de façon significative le sous-groupe d'épuisement professionnel clinique de type épuisé du sous-groupe non-clinique. Pour ce qui est des trois autres sous-groupes d'épuisement professionnel clinique (exténué, cynique et inefficace) ils se situent dans le continuum entre les deux. Cette observation semble indiquer que le sous-groupe clinique de type épuisé, c'est-à-dire le type d'épuisement professionnel qui correspond à un niveau élevé sur les trois dimensions (exténuation, cynisme et inefficacité) est le plus relié à la présence des facteurs de risque qui composent ce profil particulier (facteurs individuels : tendance à s'inquiéter, faible estime de soi, perfectionnisme; facteurs organisationnels : valeurs, récompenses). Il serait ainsi possible de penser qu'une personne qui présenterait ce profil de facteurs combinés serait plus à risque de développer un type d'épuisement professionnel qui comporterait les trois dimensions à un niveau élevé. D'ailleurs, ce type épuisé d'épuisement professionnel est celui qui a été le plus étudié dans la littérature. En effet, ce type d'épuisement correspond exactement à la définition de l'épuisement professionnel selon Maslach (2016), qui décrit ces trois dimensions. Cette définition est la plus utilisée dans la recherche sur l'épuisement professionnel (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). Le type épuisé est également celui qui se retrouve avec la plus grande

fréquence dans la méta-analyse de Mäkikangas et Kinnunen (2016) qui recense les types d'épuisement professionnel décrits dans la littérature de 2004 à 2015.

Le fait que la première fonction discriminante ressortant des analyses de la présente étude sépare de façon très évidente le sous-groupe de type épuisé du sous-groupe non-clinique vient aussi renforcer l'idée selon laquelle les trois dimensions de l'épuisement professionnels sont pertinentes pour décrire ce syndrome. Plusieurs auteurs (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004; Lee & Aschfort, 1996) critiquent la pertinence de la dimension du sentiment d'inefficacité professionnelle en tant que composante de l'épuisement professionnel. Ces critiques ont mené Demerouti et Bakker (2008) à créer un nouvel instrument pour mesurer l'épuisement professionnel (Oldenburg Burnout Inventory; OBI; Demerouti et Bakker, 2008). Schaufeli et Taris (2005) suggèrent aussi que le noyau de l'épuisement professionnel est composé des dimensions d'exténuation et de cynisme, qui représentent une forme de distanciation mentale et d'évitement par rapport au travail. Répondant à ces critiques, Maslach et Leiter ont conduit et recensé plusieurs études empiriques qui supportent la pertinence du modèle tridimensionnel de l'épuisement professionnel (Maslach & Leiter, 2016b). Les résultats provenant de la première fonction discriminante observée dans la présente étude semblent aller dans le même sens en faisant ressortir le type épuisé, qui comprend un haut niveau sur les trois dimensions.

Concordance avec le modèle JD-R

Demerouti (2019) suggère d'intégrer à son modèle (JD-R; Baker et Demerouti, 2017) des caractéristiques individuelles qui pourraient intervenir comme variables modératrices pour les demandes et les ressources de l'emploi. En effet, il est possible de penser que certaines caractéristiques individuelles pourraient aider, ou au contraire nuire, à la perception ou l'utilisation des ressources d'emploi. De la même manière, certaines caractéristiques individuelles pourraient également aider ou nuire quant à la réponse aux demandes de l'emploi. Bakker et Costa (2014) ont proposé, dans ce sens, l'ajout au modèle JD-R d'une composante appelée « self-undermining », ou auto-sabotage. Cette variable réfère aux « [...] comportements ou aux attitudes d'un individu qui lui créent des obstacles et qui peuvent saper sa performance dans son emploi » (p.115) [traduction libre]. Le profil de facteurs de risque combinés présenté précédemment est concordant avec l'idée de ces différentes caractéristiques individuelles et, plus particulièrement, de cette variable d'auto-sabotage. Les facteurs faible estime de soi, perfectionnisme et tendance à s'inquiéter, composant la combinaison de facteurs de risque individuels de ce premier profil, pourraient être considérés comme des caractéristiques individuelles qui pourraient nuire à la perception des demandes d'emploi, ainsi qu'à la perception et à l'utilisation des ressources de l'emploi. Inclure ces aspects comme caractéristiques individuelles « nuisibles » dans le modèle JD-R pourrait permettre de mieux comprendre théoriquement l'épuisement professionnel.

D'un autre côté, la variable « job crafting », ou aménagement de son emploi, incluse dans le modèle JD-R de Baker et Demerouti (2017), pourrait être liée au sentiment de sens, d'importance et de reconnaissance de son travail. Dans cet aménagement de leur emploi, les employés « modifieraient de façon autonome des aspects de leur travail pour améliorer l'ajustement entre les caractéristiques de leur travail et leurs besoins, capacités ou préférences » (Berg, Wrzesniewski, & Dutton 2010). Ils sont également amenés à changer leurs tâches et les modes de relation avec les autres acteurs internes et externes de l'organisation. Tims et Bakker (2010) soutiennent que ces changements proactifs permettent aux employés d'être plus engagés dans leur travail et de lui donner plus de sens. Les variables valeurs et récompenses, composant la combinaison de facteurs de risque organisationnels de ce premier profil, vont dans le sens de l'ajout de la variable « aménagement de son emploi » au modèle JD-R. En effet, un travailleur qui pourrait ajuster lui-même les caractéristiques inhérentes à son emploi pourrait y trouver une plus grande cohérence avec ses valeurs et également une plus grande reconnaissance, puisqu'il en aurait déterminé les paramètres lui-même. Inclure ces deux variables comme caractéristiques sous-jacentes à l'aménagement de son emploi dans le modèle JD-R permettrait, encore une fois, de mieux comprendre théoriquement l'épuisement professionnel.

Un second profil de facteurs de risque de l'épuisement professionnel

Les résultats de l'analyse discriminante en lien avec la fonction B se montrent plus surprenants que ceux relatifs à la fonction A. Pour la fonction B, deux facteurs sont

ressortis, discriminant les groupes d'épuisement professionnel entre eux, soit la pression de performance et la charge de travail, le premier étant un facteur de risque individuel issu du SPT et le second, un facteur de risque organisationnel issu de l'AMT. Les individus présentant le type épuisé d'épuisement professionnel présenteraient, selon ce profil, un niveau plus faible de pression de performance que les individus présentant les types cynique, exténué ou inefficace, et même un niveau plus faible que les individus ne manifestant pas d'épuisement professionnel (groupe non-clinique). D'un autre côté, ces mêmes individus manifestant le type d'épuisement professionnel épuisé présenteraient à la fois un niveau de charge de travail plus élevé que les individus présentant un épuisement professionnel de type exténué ou cynique, mais moins élevé que ceux présentant un épuisement professionnel de type inefficace, ou ceux ne manifestant pas d'épuisement professionnel (groupe non-clinique).

Cependant, la pression de performance et la charge de travail sont des facteurs de risque habituellement corrélés positivement avec les trois dimensions de l'épuisement professionnel dans les études empiriques. En particulier, la charge de travail est citée comme un des facteurs de risque organisationnels les plus fréquemment reliés à la présence du syndrome (Leiter & Maslach, 2004; Schaufeli & Bakker, 2004). Les résultats obtenus selon la fonction B, qui indiquent que la pression de performance serait plus faible chez les individus présentant des niveaux élevés sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel, se posent donc en contradiction avec les résultats obtenus dans la grande majorité des études empiriques. De la même façon, le fait que la charge

de travail soit perçue plus élevée par les individus qui présentent des niveaux faibles sur les trois dimensions par rapport aux individus qui présentent des niveaux élevés sur une, deux ou même les trois dimensions de l'épuisement professionnel est également contradictoire avec l'état de la recherche actuelle.

Avant d'explorer plus avant la contribution des différentes variables dites indépendantes qui contribuent à la fonction B, il convient d'observer que les projections des scores des centroïdes sur l'axe de cette fonction déterminent les relations suivantes: épuisé > inefficace = non clinique > cynique = exténué. Compte tenu que les sous-groupes cynique et exténué ont par définition des degrés faibles d'inefficacité, cette fonction semble reposer en partie sur le sentiment d'inefficacité, élevé chez les sous-groupes épuisés et inefficace, et faible chez les sous-groupes exténué et cynique. Le sous-groupe non clinique semble peut-être mal représenté, en ce qu'il renvoie normalement à un niveau faible d'inefficacité. Il serait possible que les variables dites indépendantes qui expliquent la plus grande part du lien entre l'appartenance au groupe et l'ensemble des variables au sein de cette seconde fonction pourraient particulièrement découler des différences entre les groupes en termes d'inefficacité. Sur le plan des facteurs individuels, seule la pression de performance se démarque. Sur le plan des facteurs organisationnels, la surcharge de travail est le facteur le plus lié à cette fonction. Plus la pression de performance est faible, plus le sentiment d'inefficacité est élevé. À l'inverse, plus la charge de travail est élevée, plus le sentiment d'inefficacité est élevé également. La combinaison des deux facteurs semblent pointer vers un locus de contrôle

externe, une caractéristique qui a déjà été mise en relation avec l'épuisement professionnel. À ce titre, la pression de performance a été entre autres définie en termes d'exigences que l'individu entretient envers lui-même; un score faible signifierait que ces exigences ne sont pas très élevées. Une charge de travail élevée a été définie en termes de demandes d'emploi qui dépassent les ressources de l'individu; un score élevé témoignerait donc de demandes élevées provenant de l'environnement. Des exigences internes faibles et des demandes de l'extérieur fortes pourraient, tel que mentionné, refléter un style perceptuel reposant sur un locus de contrôle externe. Des hypothèses concernant les différentes variables indépendantes qui contribuent à cette fonction seront discutées.

Faible niveau de pression de performance : possibilité d'une phase suscitant un décrochage ?

Selon la fonction B, les individus présentant le type épuisé d'épuisement professionnel, c'est-à-dire ceux ayant obtenu des niveaux élevés sur les trois dimensions de l'épuisement professionnel, seraient ceux de l'échantillon étudié qui présenteraient le niveau le plus faible de pression de performance, un niveau encore plus bas que ceux ne manifestant pas d'épuisement professionnel (sous-groupe non-clinique). Pour expliquer ce résultat inattendu, il est possible d'évoquer la perspective selon laquelle l'épuisement professionnel comporterait différentes phases. Plusieurs chercheurs ont proposé des modèles stipulant que l'épuisement professionnel évoluerait dans le temps en phases successives au cours desquelles les trois dimensions de l'épuisement professionnel

apparaîtraient progressivement, dans des ordres particuliers, en fonction de la progression du syndrome (Golembiewski, Munzenrider, & Stevenson, 1986; Lee & Ashforth, 1993; Leiter & Maslach, 1988; Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schreurs, 2005; Toppinen-Tanner, Kalimo & Mutanen, 2002). En se basant sur ces modèles, il est possible d'envisager qu'à un moment antérieur dans la progression de leur épuisement professionnel, ces mêmes individus qui présentent maintenant un niveau plus faible de pression de performance que tous les autres aient présenté un niveau qui soit plus élevé, comme il est illustré dans la Figure 4. Autrement dit, le niveau de pression plus faible chez les individus manifestant ce type d'épuisement serait la conséquence d'une sorte de « décrochage » qui aurait été vécu par ces individus. En effet, certains auteurs avancent qu'il faut avoir accès à une certaine dose d'énergie pour pouvoir se mettre de la pression

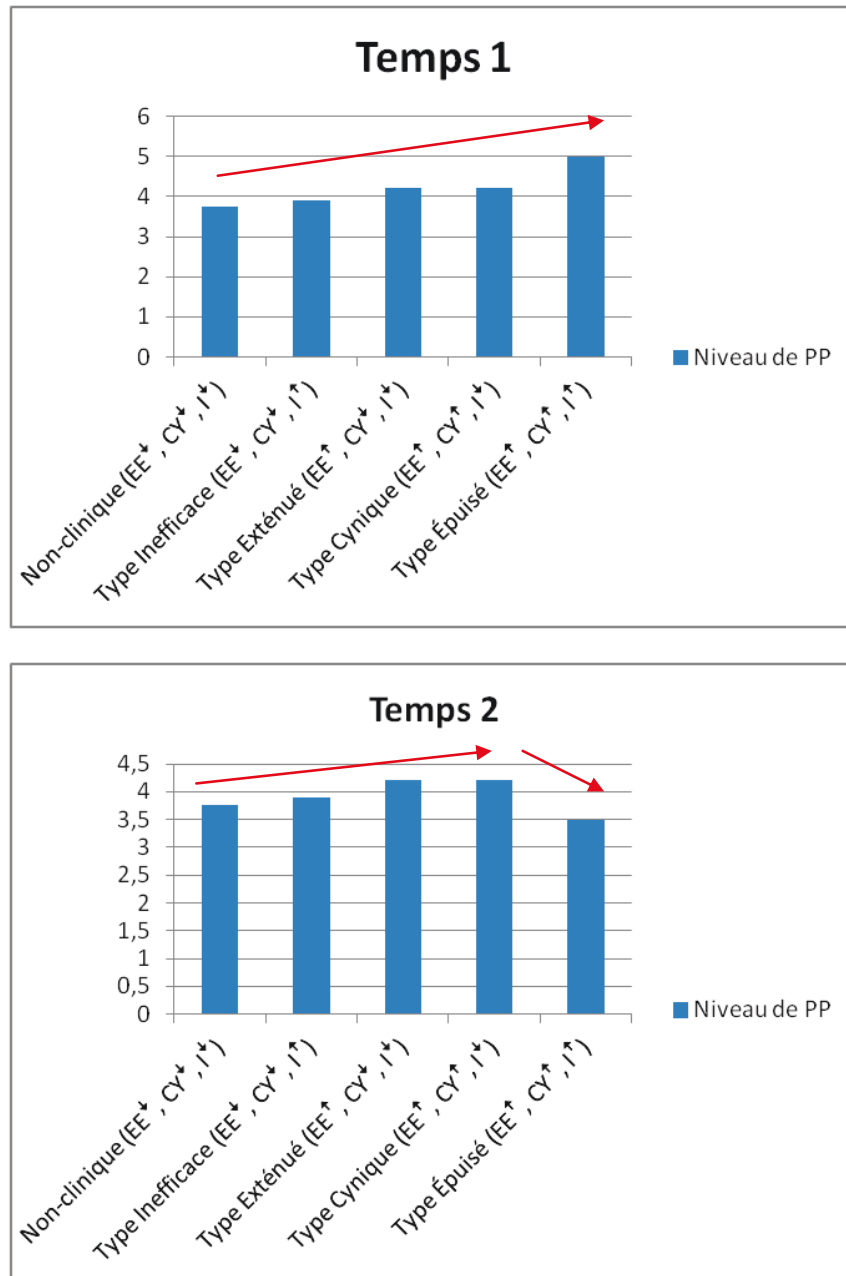


Figure 4. Évolution du niveau de pression de performance, selon l'hypothèse alternative des phases de l'épuisement professionnel, inspirée du modèle de Taris et ses collègues (2005)

afin de faire face aux tâches à accomplir (Taris & Schaufeli, 2015). Les individus qui ne se mettraient plus de pression de performance pourraient être ceux qui sont si épuisés qu'ils n'ont plus l'énergie nécessaire pour se mobiliser et s'imposer une pression de performance pour accomplir leur travail. Cette hypothèse alternative pourrait aller dans le sens du modèle des phases de l'épuisement professionnel développé par Taris et ses collègues (2005). Ce modèle stipule qu'un effet amplificateur se produirait dans la séquence cyclique de l'épuisement professionnel. Lorsqu'un individu développerait une exténuation émotionnelle en réponse à un stress chronique au travail, cette réponse entraînerait à sa suite un certain niveau de cynisme, qui par la suite entraînerait la perception d'un sentiment d'inefficacité, ce dernier étant doublé d'une nouvelle augmentation du niveau d'exténuation émotionnelle. Dans une boucle d'épuisement, les individus aux prises avec une augmentation de leur niveau d'exténuation émotionnelle, jumelée à une augmentation de leur niveau d'inefficacité professionnelle dans cette dernière étape, verraient ces aspects affecter à nouveau à la hausse leur sentiment d'inefficacité.

Faible niveau de charge de travail : possibilité de restriction de la variance ?

La fonction B décrivant ce second profil de facteurs de risque, posant que la charge de travail serait plus faible chez les individus présentant un type d'épuisement épuisé que chez les individus ne présentant pas d'épuisement professionnel, est également contradictoire avec la littérature scientifique. Leiter et Maslach (2004) avancent même que la charge de travail serait le facteur de risque organisationnel le plus

important en lien avec le développement de l'épuisement professionnel, surtout pour la dimension de l'exténuation émotionnelle. Une des hypothèses possible qui pourrait expliquer ces résultats étonnants serait le phénomène de restriction de la variance, dû à la présence d'une tierce variable qui viendrait influencer considérablement le facteur charge de travail. En effet, tel que présenté dans le Tableau 1 se trouvant dans la section méthode, 75,7% des participants de la présente étude travaillent plus de 40h par semaine, ce qui représente un pourcentage plus élevé que la population générale âgée de plus de 24 ans qui travaille en moyenne 35,9h par semaine au Québec (Institut de la statistique du Québec, 2018). Par ailleurs, quatre groupes sur cinq présentent des moyennes pour la charge de travail qui sont considérées comme étant d'un niveau élevé ou dans la moyenne très haute, en fonction des points de rupture pour ce facteur. Le Tableau 9 présente un récapitulatif des valeurs obtenues pour les moyennes ainsi que les points de ruptures (Leiter & Maslach, 2004) pour le facteur charge de travail. La tierce variable qui aurait eu une influence sur le facteur charge de travail pourrait être une composante inhérente à la personnalité des participants recrutés dans l'étude. Tous les participants de l'étude ont en commun d'être affiliés à la Chambre de commerce de Montréal, même s'ils proviennent de secteurs et de milieux de travail variés. Les participants recrutés par courriel grâce à la liste provenant de la Chambre de commerce de Montréal, ont aussi en commun d'être ceux qui se sont proposés pour être les représentant de leurs entreprises ou de leur milieu de travail. Il est possible de penser que ces individus qui se proposent d'eux-mêmes pour effectuer cette fonction de représenter leur entreprise ou leur milieu de travail, et qui composaient l'échantillon à

Tableau 9

Moyennes de chaque groupe et points de rupture pour le facteur charge de travail

Point de rupture charge de travail		Groupes				
		Épuisé	Cynique	Exténué	Inefficace	Non-clinique
Faible	>1,5		2,12			
Moyen	>2,17	2,61		2,41		
Élevé	>2,75				2,85	3,12

l'étude, pourraient avoir en commun une tendance plus grande à prendre en charge plus de tâches et de responsabilités en lien avec leur emploi. Cette tendance sous-jacente des participants recrutés pourrait être la tierce variable qui vient influencer le facteur charge de travail généralement à la hausse, en diminuant la possibilité de discriminer les groupes entre eux sur la base de ce facteur. Cortina, Köhler et Nielsen (2015) expliquent qu'une restriction de la variance se produit dans une situation où une variable indépendante est restreinte dans sa variance dans sa relation à une variable dépendante lorsqu'il y a une situation médiatrice forte, qui fait que tous les individus partageant cette situation médiatrice seraient sensiblement égaux dans la présentation de la variable dépendante. L'ensemble de l'échantillon de la présente étude aurait une tendance à présenter des niveaux de charge de travail élevée (variable indépendante), ce qui pourrait s'expliquer par leur attitude commune à prendre plus de tâches ou de responsabilités dans le cadre de leurs emplois (situation médiatrice forte). Il serait donc possible de penser que le facteur de la charge de travail pourrait moins bien discriminer la présence d'épuisement professionnel (variable dépendante) dans cette condition particulière,

soutenant l'hypothèse de la restriction de la variance. Une autre explication possible serait également que l'absence d'incitatif pour participer à l'étude aurait pu amener seulement des participants moins chargés au niveau du travail, ou encore des participants plus efficaces (ayant plus de temps).

Une autre explication possible concernant les résultats de cette seconde fonction, en dehors de celle de la restriction de la variance, pourrait être que les personnes présentant des niveaux élevés d'épuisement professionnel aurait déjà pu amorcer certains changements à l'égard de leur responsabilités professionnel ou de leur charge de travail afin de palier leur état.

Forces, limites, pistes de recherche futures et retombées de l'étude

La présente étude possède plusieurs forces. À notre connaissance, il s'agit de la première étude qui cherche à observer des profils de facteurs de risque organisationnels et individuels combinés et étudiés systématiquement dans leur relation à l'épuisement professionnel. Pour évaluer la présence de ces différents profils de facteurs de risque combinés, la version validée du SPT (Papineau, Plante, Desjardins, Aubin-Cantin, & Vachon, 2018), regroupant les facteurs de risque individuels modifiables de l'épuisement professionnel, a été utilisée pour la première fois dans le cadre de cette étude. L'utilisation du SPT a permis d'inclure dans l'étude des facteurs de risque individuels recensés dans la littérature de façon systématique plutôt que des facteurs de risques non

systématiquement regroupés. Par le fait qu'elle est pionnière dans l'utilisation de ce questionnaire et de l'étude de profils de facteurs de risque combinés, cette études ouvre la voie à plusieurs autres recherches subséquentes, et cette caractéristique constitue en elle-même une force.

L'hétérogénéité de l'échantillon, c'est à dire qu'il soit constitué d'individus provenant de divers secteurs du marché du travail et qu'il soit constitué de presque autant d'hommes que de femmes, représente également une force de l'étude. L'échantillon était également composé d'un grand nombre de participants, soit 581. Ces deux caractéristiques de l'échantillon à l'étude permettent une plus grande confiance dans les résultats.

Finalement, la présente étude inclut une comparaison des différents types d'épuisement professionnel qui ont été recensés dans des études récentes (Maslach et Leiter, 2016 et Mäkikangas et Kinnunen, 2016), offrant ainsi une vérification ajustée aux derniers développements de la recherche sur l'épuisement professionnel. La création de sous-groupes de l'échantillon composés de quatre différents types d'épuisement professionnel a permis d'explorer cette question très actuelle de la recherche sur l'épuisement professionnel.

Cependant, la présente étude comprend également des limites. Malgré le nombre de participants assez élevé, le fait d'avoir divisé l'échantillon en plusieurs sous-groupes

de différents types d'épuisement professionnel a pu générer certaines limites. En effet, malgré que chaque sous-groupe clinique soit bel et bien représenté dans l'échantillon, chacun d'eux se retrouve à être composé d'un nombre plus restreint de participants, qui n'est pas égal d'un groupe à un autre. Par exemple, le sous-groupe du type d'épuisement professionnel inefficace était composé d'une vingtaine d'individus seulement. La petite taille de ce groupe a pu affecter les résultats obtenus. D'autres études incluant un plus grand nombre de participants dans chaque sous-groupe clinique seraient nécessaires pour obtenir une plus grande puissance et observer des effets plus significatifs au niveau statistique.

Un autre aspect de l'échantillon qui peut représenter une limite à cette étude est sa proportion importante d'individus ne manifestant pas d'épuisement professionnel clinique. En effet, l'objet de l'étude était d'observer la présence de profils de facteurs de risque combinés liés à l'épuisement professionnel clinique. Hors, l'échantillon étudié ici n'était pas composé en majorité d'individus ayant un niveau d'épuisement professionnel élevé. De même, la majorité des individus présents dans l'échantillon ne présentaient pas d'épuisement professionnel clinique selon les quatre types recensés, ce qui limite la généralisation de ces résultats une population clinique. Il serait intéressant, dans les recherches futures, d'effectuer des études avec une population où tous les individus manifestent un épuisement professionnel clinique afin de vérifier si des différences existent avec les résultats de la présente étude.

Une autre limite à considérer est le fait que certains facteurs de risque reliés à l'épuisement professionnel, tant organisationnels qu'individuels, étaient moins hétérogènes dans leur présentation que d'autres. Par exemple, pour tous les sous-groupes, les moyennes du facteur organisationnel charge de travail étaient très similaires entre les individus, et cette répartition permettait difficilement de les discriminer et de tirer des conclusions significatives. Ainsi, dans de futures études, il serait intéressant de vérifier que chacun des facteurs présente une dispersion plus hétérogène, peut-être en sélectionnant des participants qui ne partageraient pas le même aspect sous-jacent de s'être proposé pour être représentant de leur milieu de travail.

Le choix de l'analyse discriminante, qui s'est avéré être un choix intéressant pour cette étude, constitue néanmoins une limite puisque ce type d'analyse ne permet pas d'établir une relation de cause à effet. En effet, d'autres types d'analyse auraient été nécessaires afin de vérifier si les différents profils de facteurs de risque combinés expriment la présence d'une relation causale à l'épuisement professionnel. Ainsi, il serait intéressant d'effectuer des études ayant des objectifs similaires à celle-ci en utilisant des analyses statistiques permettant d'explorer les relations causales. Par exemple, Tabachnick et Fidell (2001), proposent qu'une analyse de modélisation par équation structurelle pourrait permettre de vérifier des liens de causalité, grâce à la possibilité qu'a cette méthode de tenir compte de relations complexes et multidimensionnelles entre les variables étudiées.

L'utilisation d'un plan de recherche corrélationnel transversal, au-delà de l'analyse utilisée, ne permet pas d'établir de liens de causalité entre les facteurs de risque et les types d'épuisement, ce qui constitue une limite supplémentaire. Des études futures devraient prendre plusieurs mesures dans le temps pour estimer si les facteurs identifiés prédisent les sous-types d'épuisement dans le temps.

De plus, le recours à des outils de mesure autorapportés uniquement peut occasionner plusieurs biais (de rappel, de désirabilité sociale, de manque d'introspection) qui peuvent altérer la validité des résultats obtenus. Les études futures pourraient tenter de combiner des mesures autorapportées avec des observations comportementales, des journaux quotidiens, ou encore des évaluations par les collègues ou les supérieurs.

La présente étude permet plusieurs retombées intéressantes sur le plan clinique. D'abord, elle permettrait à des cliniciens oeuvrant dans le domaine de l'épuisement professionnel de bonifier leur évaluation de ce trouble en spécifiant la nature du profil de facteurs de risque. Cette évaluation de profil pourrait permettre, grâce aux hypothèses avancées dans cette étude, de comprendre de façon plus approfondie, les mécanismes sous-jacents à l'épuisement professionnel qui se déploie pour l'individu spécifique qui vient en consultation. Cette évaluation plus approfondie et plus précise, de même qu'une meilleure compréhension des mécanismes sous-jacents, permettrait de guider également les interventions de façon plus précise en prenant compte les spécificités de l'individu dans la présentation de son épuisement professionnel.

Les profils de facteurs de risque permettent aux intervenants oeuvrant dans le domaine d'obtenir des outils plus concrets pour leur permettre de cibler les sphères où un ou des changements doivent être apportés pour aider un individu qui consulterait en lien avec un épuisement professionnel. Ils permettent également aux entreprises d'intervenir spécifiquement pour des employés présentant une problématique d'épuisement professionnel.

Des formations issues de cette étude et d'études subséquentes sur les profils de facteurs de risque, pourraient être mis en place afin d'aider les intervenants à mieux comprendre qu'il existe différents profils de facteurs de risque dans l'épuisement professionnel. Ces formations permettraient d'outiller plus adéquatement les travailleurs ainsi que les intervenants, à des fins de prévention de l'épuisement professionnel.

Conclusion

La présente étude a d'abord permis de confirmer la présence au sein de l'échantillon des différents types d'épuisements professionnels cliniques retrouvés dans la littérature. Ces quatre types d'épuisement sont le type épuisé, cynique, exténué et inefficace. Tel qu'attendu, un sous-groupe majoritaire de participants ne manifestaient pas d'épuisement professionnel clinique. L'étude a également permis d'identifier un profil spécifique de facteurs de risque individuels et organisationnels combinés relié à la présence d'un épuisement professionnel clinique. Ce profil était composé des facteurs individuels provenant du SPT perfectionnisme, faible estime de soi et tendance à s'inquiéter, ainsi que des facteurs organisationnels provenant du AWS, récompenses et valeurs. Ce profil combinant divers facteurs de risque a été mis en relation avec les types d'épuisement professionnel clinique inventoriés et s'est avéré être associé principalement au type épuisé, qui est le type le plus recensé dans la littérature. Un second profil composé d'un facteur de risque organisationnel issu de l'AWS, soit la charge de travail, et d'un facteur de risque individuel issu du SPT, soit la pression de performance, a également été observé suite à l'analyse discriminante. Ce second profil, bien qu'il présente des résultats inattendus en lien avec la littérature scientifique, a été analysé à la lumière de deux hypothèses alternatives : la perspective des modèles évolutifs présentant des phases de l'épuisement professionnel et l'hypothèse de la restriction de la variance. Ces résultats prometteurs permettent d'entrevoir l'existence d'autres combinaisons de facteurs organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel, qui seraient liés à différents types d'épuisement professionnel.

Cette thèse se distingue des autres études empiriques menées au sujet de l'épuisement professionnel, notamment par l'utilisation pionnière du SPT, un nouveau questionnaire mesurant les facteurs de risque individuels modifiables de l'épuisement professionnel, conjointement avec l'utilisation du AWS, un questionnaire bien connu mesurant les facteurs de risque organisationnels de l'épuisement professionnel. Cette étude a permis de détecter, pour la première fois, des profils combinés de facteurs organisationnels et individuels, en utilisant des facteurs de risque individuels regroupés et étudiés de façon systématique, plutôt que des facteurs individuels évalués en silos. Cette étude se distingue aussi des autres études en ce qu'elle utilise les avancées les plus récentes sur le plan de la description de l'épuisement professionnel clinique, en reliant ces profils de facteurs de risque à différents types d'épuisement professionnel clinique, contribuant ainsi à la recherche de pointe sur le sujet. Également, cette étude a permis d'ajouter des aspects complémentaires à un modèle récent et influent de l'épuisement professionnel, notamment en jetant un éclairage aux éléments d'auto-sabotage et de stratégies individuelles, qui représentent des ajouts récents au modèle du JD-R.

Malgré la présence de certaines limites, notamment la taille restreinte des groupes de chaque type d'épuisement professionnel, l'utilisation d'un échantillon *a priori* non clinique, et également l'utilisation d'analyses qui ne permettent pas d'inférence quant à la nature du lien causal, cette étude pave la voie à tout un champ de recherches futures portant sur l'exploration d'interactions et de combinaisons entre les différents facteurs de risque individuels et organisationnels et les divers types d'épuisement professionnel. Ces

études ultérieures pourraient valider les résultats obtenus dans la présente étude ou observer de nouveaux profils de facteurs combinés s'ajoutant à ceux qui ont été observés dans cette étude.

En considérant les suggestions faites par Dreison et ses collègues (2018) d'adapter les plans de traitement et de prévention de l'épuisement professionnel aux besoins spécifiques des employés, cette étude pourrait également ouvrir de nouvelles avenues sur le plan clinique. Les intervenants pourraient désormais tenir compte de ces observations dans leur pratique professionnelle auprès des clients présentant un épuisement professionnel. Plus spécifiquement, les résultats de cette étude pourraient leur permettre de repérer avec plus de précision et d'efficacité les personnes présentant le plus grand risque de développer un épuisement professionnel en administrant ensemble les questionnaires SPT et AWS et en observant les profils de facteurs de risque combinés qui ressortent. Concernant l'intervention, ces profils de facteurs de risque pourraient permettre de cibler plus précisément les sphères d'intervention pour les personnes manifestant un épuisement professionnel en reconnaissant que certaines combinaisons de facteurs individuels et organisationnels les mettent plus à risque que d'autres. Ces profils de facteurs de risque détectés pourraient alors être considérés comme des portraits des zones de sensibilités à tenir en compte pour guider les interventions cliniques.

En conclusion, cette étude est pertinente d'un point de vue théorique et empirique, notamment par les éclairages nouveaux qu'elle apporte à un modèle important de l'épuisement professionnel, soit le JD-R, et par les possibilités qu'elle ouvre pour de futures recherches. Également d'un point de vue clinique et pratique, en s'inscrivant dans un courant de recherche axé sur la personne, cette étude est pertinente puisqu'elle apporte une perspective novatrice à la prévention et au traitement de l'épuisement professionnel.

Références

- Adriaenssens, J., De Gucht, V., & Maes, S. (2015). Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 649-661.
- Ahola, K., Hakanen, J., Perhoniemi, R., & Mutanen, P. (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: A study using the person-centred approach. *Burnout Research*, 1, 29-37.
- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., Huuhtanen, P., Koskinen, A., & Väänänen, A. (2009). Occupational burnout and chronic work disability: An eight-year cohort study on pensioning among Finnish forest industry workers. *Journal of Affective Disorders*, 115, 150-159.
- Alarcon, G. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 549-562.
- Alarcon, G., Eschleman, K., & Bowling, N. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work and Stress*, 23, 244-263.
- Alberti, R., & Emmons, M. (1995). *Your perfect right: A guide to assertive living*. San Luis Obispo, CA: Impact Publishers.
- Alden, L., Ryder, A., & Mellings, T. (2002). Perfectionism in the context of social fears: Toward a two-component model. Dans G. Flett, & P. Hewitt (Éds), *Perfectionism: Theory, research, and treatment* (pp. 373-391). Washington, DC: American Psychological Association.
- Alimoglu, M., & Donmez, L. (2005). Daylight exposure and the other predictors of burnout among nurses in a University Hospital. *International Journal of Nursing Studies*, 42, 549-555.
- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5^e éd.). Arlington, VA: American Psychiatric Pub.
- Aromaa, A., & Koskinen, S. (2004). *Health and functional capacity in Finland: Baseline results of the Health 2000 health examination survey*. Helsinki, Finlande: KTL-National Public Health Institute.
- Aydemir, O., & Icelli, I. (2013). Burnout: Risk factors. Dans S. Bährer-Köhler (Éd.), *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (pp. 119-143). New York, NY: Springer Science et Business Media.

- Azeem, S. (2013). Conscientiousness, neuroticism and burnout among healthcare employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3, 467-479.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A., & Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1, 112-119.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 273-283.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A., Killmer, C., Siegrist, J., & Schaufeli, W. (2000). Effort–reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 31, 884-891.
- Bakker, A., Van Der Zee, K., Lewig, K., & Dollard, M. (2006). The relationship between the Big Five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146, 31-50.
- Barlow, D. (1988). *Anxiety and its disorders: The nature and treatment of anxiety and panic*. New York, NY: Guilford Press.
- Bauernhofer, K., Bassa, D., Canazei, M., Jiménez, P., Paechter, M., Papousek, I., ... Weiss, E. M. (2018). Subtypes in clinical burnout patients enrolled in an employee rehabilitation program: Differences in burnout profiles, depression, and recovery/resources-stress balance. *BMC psychiatry*, 18, 10-23.
- Berg, J., Wrzesniewski, A., & Dutton, J. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 158-186.
- Bianchi, R., Laurent, E., Schonfeld, I., Verkuilen, J., & Berna, C. (2018). Interpretation bias toward ambiguous information in burnout and depression. *Personality and Individual Differences*, 135, 216-221.

- Bianchi, R., Schonfeld, I., & Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review, 36*, 28-41.
- Boersma, K., & Lindblom, K. (2009). Stability and change in burnout profiles over time: A prospective study in the working population. *Work & Stress, 23*, 264-283.
- Boivin, I., & Marchand, A. (1996). Le perfectionnisme et les troubles anxieux. *Revue québécoise de psychologie, 17*, 125-154.
- Borkovec, T., Alcaine, O., & Behar, E. (2004). Avoidance theory of worry and generalized anxiety disorder. Dans R. Heimberg, C. Turk, & D. Mennin (Éds), *Generalized anxiety disorder: Advances in research and practice* (pp. 77-108). New-York, NY: Guilford Press.
- Borritz, M., Rugulies, R., Christensen, K., Villadsen, E., & Kristensen, T. (2006). Burnout as a predictor of self-reported sickness absence among human service workers: Prospective findings from three year follow up of the PUMA study. *Occupational and Environmental Medicine, 63*, 98-106.
- Boudreau, R., Boudreau, W., & Mauthe-Kaddoura, A. (2015). *From 57 for 57: A bibliography of burnout citations*. MSc MGT, University of Lethbridge.
- Burke, R., Greenglass, E., & Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress, and Coping: An International Journal, 9*, 261-275.
- Cañadas-De la Fuente, G., Vargas, C., San Luis, C., García, I., Canadas, G., & Emilia, I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies, 52*, 240-249.
- Carleton, R., Norton, M., & Asmundson, G. (2007). Fearing the unknown: A short version of the Intolerance of Uncertainty Scale. *Journal of Anxiety Disorders, 21*, 105-117.
- Cartwright, S., & Holmes, N. (2006). The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review, 16*, 199-208.
- Chamberland, S. (2016). *L'épuisement professionnel chez le psychothérapeute: l'influence des vulnérabilités narcissiques* (Thèse de doctorat inédite). Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Qc.

- Chevrier, N. (2009) *Adaptation Québécoise de l'Oldenberge Burnout Inventory (OLBI)* (Thèse de doctorat inédite). Université du Québec à Montréal, Montréal, Qc.
- Childs, J., & Stoeber, J. (2012). Do you want me to be perfect? Two longitudinal studies on socially prescribed perfectionism, stress and burnout in the workplace. *Work & Stress*, 26, 347-364.
- Cloninger, C., Przybeck, T., Svrakic, D., & Wetzel, R. (1994). *The Temperament and Character Inventory (TCI): A guide to its development and use*. St. Louis, MI: Washington University.
- Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cortina, J., Köhler, T., & Nielsen, B. (2015). Restriction of variance interaction effects and their importance for international business research. *Journal of International Business Studies*, 46, 879-885.
- Costa, P., & McCrae, R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4, 5-13.
- Cramer, P. (2000). Defense mechanisms in psychology today: Further processes for adaptation. *American Psychologist*, 55, 637-647.
- Crawford, E., LePine, J., & Rich, B. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95, 834-848.
- Creedy, D., Sidebotham, M., Gamble, J., Pallant, J., & Fenwick, J. (2017). Prevalence of burnout, depression, anxiety and stress in Australian midwives: A cross-sectional survey. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 17, 13-21.
- De Vente, W., Olff, M., Van Amsterdam, J., Kamphuis, J., & Emmelkamp, P. (2003). Physiological differences between burnout patients and healthy controls: Blood pressure, heart rate, and cortisol responses. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 54-61.
- Dejours, C. (2000). *Travail, usure mentale* (éd. rév.). Paris, France: Bayard.
- Demerouti, E., & Bakker, A. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. Dans J. Halbesleben (Éd.), *Handbook of stress and burnout in health care* (pp.65-78). New York, NY: Nova.

- Demerouti, E., & Bakker, A. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. Dans J. Halbesleben (Éd.), *Handbook of stress and burnout in health care* (pp. 65-78). Hauppauge, NY: Nova Science.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Demerouti, E., Geurts, S., Bakker, A., & Euwema, M. (2004). The impact of shiftwork on work-home conflict, job attitudes and health. *Ergonomics*, 47, 987-1002.
- Demerouti, E., Le Blanc, P., Bakker, A., Schaufeli, W., & Hox, J. (2009). Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14, 50-68.
- Desjardins, S. (2014). *Facteurs de risque individuels de l'épuisement professionnel: validation du questionnaire style personnel au travail* (Thèse de doctorat inédite). Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Qc.
- Dreison, K., Luther, L., Bonfils, K., Sliter, M., McGrew, J., & Salyers, M. (2018). Job burnout in mental health providers: A meta-analysis of 35 years of intervention research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23, 18-61.
- Dyląg, A., Jaworek, M., Karwowski, W., Kożusznik, M., & Marek, T. (2013). Discrepancy between individual and organizational values: Occupational burnout and work engagement among white-collar workers. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 43, 225-231.
- Ekstedt, M., Söderström, M., & Åkerstedt, T. (2009). Sleep physiology in recovery from burnout. *Biological Psychology*, 82, 267-273.
- Ekstedt, M., Söderström, M., Åkerstedt, T., Nilsson, J., Sondergaard, H., & Aleksander, P. (2006). Disturbed sleep and fatigue in occupational burnout. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 32, 121-131.
- Evolahti, A., Hultell, D., & Collins, A. (2012). Development of burnout in middle-aged working women: A longitudinal study. *Journal of Women's Health*, 22, 94-103.
- Eysenck, M., Derakshan, N., Santos, R., & Calvo, M. (2007). Anxiety and cognitive performance: Attentional control theory. *Emotion*, 7, 336-353.
- Eysenck, M., & Calvo, M. (1992). Anxiety and performance: The processing efficiency theory. *Cognition & Emotion*, 6, 409-434.

- Farber, B. (1984). Teacher burnout: Assumptions, myths, and issues. *Teachers College Record*, 86, 321-38.
- Farber, B. (1990). Burnout in psychotherapists: Incidence, types, and trends. *Psychotherapy in Private Practice*, 8, 35-44.
- Farber, B. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical psychology*, 56, 675-689.
- Fauteux, J. (2003). *Stratégies d'auto-développement favorisant la résolution de l'épuisement professionnel face aux facteurs internes prédisposant* (Thèse de doctorat inédite). Université de Sherbrooke, Sherbrooke, Qc.
- Fischer H. (1983) A psychoanalytic view of burnout. Dans B. Farber (Éd.), *Stress and burnout in the human service professions* (pp. 40-45). New York, NY: Pergamon.
- Fothergill, A., Edwards, D., Hannigan, B., Burnard, P., & Coyle, D. (2000). Self-esteem in community mental health nurses: Findings from the all-Wales stress study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 7, 315-321.
- Freedy, J., & Hobfoll, S. (2017). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. Dans W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Éds), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (2^e éd., pp. 115-129). New-York, NY: Routledge.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. (1982). Hazards of psychotherapeutic practice. *Psychotherapy in Private Practice*, 1, 83-90.
- Freudenberger, H., & Richelson, G. (1980). *The high cost of high achievement*. New-York, NY: Bantam Books.
- Frost, R., & DiBartolo, P. (2002). Perfectionism, anxiety, and obsessive-compulsive disorder. Dans G. Flett, & P. Hewitt (Éds), *Perfectionism: Theory, research, and treatment* (pp. 341-371). Washington, DC: American Psychological Association.
- Frost, R., Marten, P., Lahart, C., & Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research*, 14, 449-468.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. Wesport, CT: Praeger Publishers.

- Gosselin, P. (2006). Le Trouble d'anxiété généralisée. Dans O. Fontaine et P. Fontaine (Éds), *Manuel pratique de thérapie cognitivo-comportementale* (pp. 301-344). Paris, France : Editions Retz.
- Grant, A., Dutton, J., & Rosso, B. (2008). Giving commitment: Employee support programs and the prosocial sensemaking process. *Academy of Management Journal*, 51, 898-918.
- Greenglass, E., Burke, R., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Guglielmi, R., & Tatrow, K. (1998). Occupational stress, burnout, and health in teachers: A methodological and theoretical analysis. *Review of Educational Research Spring*, 68, 61-99.
- Gustafsson, G., Persson, B., Eriksson, S., Norberg, A., & Strandberg, G. (2009). Personality traits among burnt out and non-burnt out health-care personnel at the same workplaces: A pilot study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 18, 336-348.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Halbesleben, J. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. Dans M. Leiter & A. Bakker (Éds), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (Vol. 8, pp.102-117). New-York, NY: Psychology Press.
- Hallsten, L., Josephson, M., & Torgén, M. (2005). *Performance-based self-esteem: A driving force in burnout processes and its assessment*. Stockholm, Suède: Elanders Gotab.
- Hayes, B., Douglas, C., & Bonner, A. (2015). Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Management*, 23, 588-598.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York, NY: Basic Books.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322-355.
- Kaschka, W., Korczak, D., & Broich, K. (2011). Burnout: A fashionable diagnosis. *Deutsches Arzteblatt International*, 108, 781-787.
- Kaufman, L., & Rousseeuw, P. (2005). *Finding groups in data: An introduction to cluster analysis*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Kets de Vries, M. (2004). Organizations on the couch: Clinical perspectives on organizational behavior and change. *European Management Journal*, 22, 183-200.
- Kim, H., & Ji, J. (2009). Factor structure and longitudinal invariance of the Maslach Burnout Inventory. *Research on Social Work Practice*, 19, 325-339.
- Kraemer, H., Kazdin, A., Offord, D., Kessler, R., Jensen, P., & Kupfer, D. (1997). Coming to terms with the terms of risk. *Archives of General Psychiatry*, 54, 337-343.
- Kristensen, T., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19, 192-207.
- Ladouceur, R., & Dugas, M. (1999). Le Trouble d'anxiété généralisé. Dans R. Ladouceur, A. Marchand, & J. Boisvert (Éds), *Les troubles anxieux : approche cognitive et comportementale* (pp.31-57). Boucherville, Qc : Gaetan Morin éditeur.
- Languirand, J. (2002). *Vaincre le burnout: pour en finir avec l'épuisement professionnel* (2^e éd.). Montréal, Qc: Stanké.
- Laschinger, H., Borgogni, L., Consiglio, C., & Read, E. (2015). The effects of authentic leadership, six areas of worklife, and occupational coping self-efficacy on new graduate nurses' burnout and mental health: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 1080-1089.
- Lee, R., & Ashforth, B. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.

- Lee, R., & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lee, S., Cho, S. H., Kissinger, D., & Ogle, N. (2010). A typology of burnout in professional counselors. *Journal of Counseling & Development*, 88, 131-138.
- Legault, L. (2010). *Relation entre des composantes cognitives anxieuses et l'épuisement professionnel* (Thèse de doctorat inédite). Université de Sherbrooke, Sherbrooke, QC.
- Leiter, M. (2006). *Areas of Worklife Survey Manual* (4^e éd). Centre for Organizational Research & Development. Wolfville, NS, Canada.
- Leiter, M. (2017). Burnout as a developmental process: Consideration of models. Dans W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Éds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (2^e éd., pp. 237-250). New-York, NY: Routledge.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. Dans P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Éds.), *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (Vol. 3, pp. 91-134). Bingley, Royaume-Uni: Emerald Group Publishing Limited.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17, 331-339.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3, 89-100.
- Leiter, M., & Schaufeli, W. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9, 229-243.
- Leiter, M., Frank, E., & Matheson, T. (2009). Demands, values, and burnout: relevance for physicians. *Canadian Family Physician*, 55, 1224-1225.

- Loiselle, O., Courcy, F., & Morin, A. (2008). Mobiliser les employés pour diminuer l'épuisement professionnel : Analyse du rôle médiateur de l'habilitation psychologique. Dans A. Balikdjian, C. Lemoine, N. Kridis, & P. Salengros (Éds), *Psychologie du travail et développement des personnes et des organisations : Vol. 5. Organisation, engagement et équipes de travail*. Actes du 14e congrès de l'Association internationale de psychologie du travail et des organisations. Cédérom. Lille, France : Éditions de l'AIPTLF.
- Lovibond, P. (2006). Fear and avoidance: An integrated expectancy model. Dans M. Craske, D. Hermans, & D. Vansteenwegen (Éds), *Fear and learning: From basic processes to clinical implications* (pp. 117-132). Washington, DC: American Psychological Association.
- Luo, Y., Wang, Z., Zhang, H., Chen, A., & Quan, S. (2016). The effect of perfectionism on school burnout among adolescence: The mediator of self-esteem and coping style. *Personality and Individual Differences*, 88, 202-208.
- Mäkikangas, A., & Kinnunen, U. (2016). The person-oriented approach to burnout: A systematic review. *Burnout Research*, 3, 11-23.
- Mäkikangas, A., Kinnunen, U., Feldt, T., & Schaufeli, W. (2016). The longitudinal development of employee well-being: A systematic review. *Work & Stress*, 30, 46-70.
- Maloney, E., Sattizahn, J., & Beilock, S. (2014). Anxiety and cognition. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Cognitive Science*, 5, 403-411.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health? *Psychology & Health*, 16, 607-611.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. Dans G. Sanders, & J. Suls (Éds.), *Social psychology of health and illness* (pp. 251-271). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum associates.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory* (2^e éd.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016a). Burnout. Dans G. Fink (Éd.), *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (Vol. 1, pp. 351-357). San Diego, CA: Academic Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2016b). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3^e éd.). Mountain View, CA: CPP.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Masson, A., Cadot, M., Pereira, A., Depreeuw, E., & Ansseau, M. (2001). French version of TASTE (test for the ability and evaluation). *L'Encephale*, 27, 527-538.
- Matheny, K., Gfroerer, C., & Harris, K. (2000). Work & Stress, burnout, and coping at the turn of the century: An individual psychology perspective. *Journal of Individual Psychology*, 56, 74-88.
- Meyer, J., Stanley, L., & Vandenberg, R. (2013). A person-centered approach to the study of commitment. *Human Resource Management Review*, 23, 190-202.
- Mitchelson, J., & Burns, L. (1998). Career mothers and perfectionism: Stress at work and at home. *Personality and Individual Differences*, 25, 477-485.
- Mojša-Kaja, J., Golonka, K., & Marek, T. (2015). Job burnout and engagement among teachers: Worklife areas and personality traits as predictors of relationships with work. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 28, 102-119.
- Morin, A., Papineau, M., Legault, L., & Demers, C. (2010). *MBI-GS, version française*. Groupe de recherche sur l'épuisement professionnel (GREP). Université de Sherbrooke, Qc.
- Muheim, F. (2013). Burnout: History of a phenomenon. Dans S. Bährer-Kohler (Éd.), *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working* (pp. 37-46). Boston, MA: Springer.

- Nahrgang, J., Morgeson, F., & Hofmann, D. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology, 96*, 71-95.
- Nil, R., Jacobshagen, N., Schächinger, H., Baumann, P., Höck, P., Hättenschwiler, J., & Holsboer-Trachsler, E. (2010). Burnout: An analysis of the status quo. *Schweizer Archiv Für Neurologie Und Psychiatrie, 161*, 72-77.
- Norlund, S., Reuterwall, C., Höög, J., Lindahl, B., Janlert, U., & Birgander, L. (2010). Burnout, working conditions and gender-results from the northern Sweden MONICA Study. *BMC Public Health, 10*, 326-334.
- Olatunji, B., Broman-Fulks, J., Bergman, S., Green, B., & Zlomke, K. (2010). A taxometric investigation of the latent structure of worry: Dimensionality and associations with depression, anxiety, and stress. *Behavior Therapy, 41*, 212-228.
- Önder, Ç., & Basim, N. (2008). Examination of developmental models of occupational burnout using burnout profiles of nurses. *Journal of Advanced Nursing, 64*, 514-523.
- Papineau, M., & Mailhot, O. (2005). *Aspect du milieu du travail, version française du AWS*. Groupe de recherche sur l'épuisement professionnel (GREP). Université de Sherbrooke, Québec.
- Papineau, M., Plante, N., Desjardins, S., Aubin-Cantin, C., & Vachon, M. (2018). Facteurs de risque individuels de l'épuisement professionnel: construction et validation du questionnaire style personnel au travail. *Revue canadienne des sciences du comportement, 50*, 77- 96.
- Paris, M., & Hoge, M. (2010). Burnout in the mental health workforce: A review. *The Journal of Behavioral Health Services & Research, 37*, 519-528.
- Perry, J. C., Presniak, M. D., & Olson, T. R. (2013). Defense mechanisms in schizotypal, borderline, antisocial, and narcissistic personality disorders. *Psychiatry: Interpersonal & Biological Processes, 76*, 32-52.
- Philp, M., Egan, S., & Kane, R. (2012). Perfectionism, over commitment to work, and burnout in employees seeking workplace counselling. *Australian Journal of Psychology, 64*, 68-74.
- Pines, A. (2017). Burnout: An existential perspective. Dans W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Éds), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (2^e éd., pp. 33-51). New-York, NY: Routledge.

- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York, NY: Free Press.
- Pratt, M., & Ashforth, B. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. Dans J. Dutton, K. Cameron, & R. Quinn (Éds), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 309-327). San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Pross, C. (2006). Burnout, vicarious traumatization and its prevention. *Torture*, 16, 1-9.
- Queiros, C., Carlotto, M., Kaiseler, M., Dias, S., & Pereira, A. (2013). Predictors of burnout among nurses: An interactionist approach. *Psicothema*, 25, 330-335.
- Richardsen, A., Burke, R., & Leiter, M. (1992). Occupational demands, psychological burnout and anxiety among hospital personnel in Norway. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5, 55-68.
- Richardson, S., Ardagh, M., & Gee, P. (2005). Emergency department overcrowding: The emergency department cardiac analogy model (EDCAM). *Accident and Emergency Nursing*, 13, 18-23.
- Roberts, V., & Obholzer, A. (1994). *The unconscious at work: Individual and organizational stress in the human services*. New-York, NY: Routledge.
- Rosso, B., Dekas, K., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127.
- Schaufeli W., & Bakker A. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *A Journal of Industrial Psychology*, 29, 1-15.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Philadelphia, PA: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., & Taris, T. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 19, 256-262.
- Schaufeli, W., & Taris, T. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. Dans B. Goerg, & O.

- Hämmig (Éds), *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach* (pp. 43-68). New-York, NY: Springer.
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). 35 years of research and practice. *The Career Development International*, 14, 204-220.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). MBI-General Survey. Dans C. Maslach, S. Jackson, & M. Leiter (Éds.), *Maslach Burnout Inventory manual* (3^e éd.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W., Maassen, G., Bakker, A., & Sixma, H. (2011). Stability and change in burnout: A 10-year follow-up study among primary care physicians. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 248-267.
- Schaufeli, W., Maslach, C., & Marek, T. (2017). The future of burnout. Dans W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Éds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, (2^e éd., pp. 253-259). New-York, NY: Routledge.
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 53-66.
- Sehlen S., Vordermark D., Schafer C., Herschbach P., Bayerl A., Pigorsch S., ... Geinitz, H. (2009). Job stress and job satisfaction of physicians, radiographers, nurses, and physicists working in radiography: A multicenter analysis by the DEGRO Quality of Life Work Group. *Radiation Oncology*, 4, 1-9.
- Sexton, K. A., & Dugas, M. J. (2009). An investigation of factors associated with cognitive avoidance in worry. *Cognitive Therapy Research*, 33, 150-162.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. Dans C. Cooper, & I. Robertson (Éds), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48). Oxford, Royaume-Uni: John Wiley & Sons.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. Dans J. Quick & L. Tetrick (Éds), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245-264). Washington, DC: American Psychological Association.
- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout. *Work & Stress*, 19, 263-270.
- Shirom, A. (2011). Job-related burnout: A review of major research foci and challenges. Dans J. Quick, & L. Tetrick (Éds.), *Handbook of occupational health psychology* (2^e éd., pp. 223-241). Washington, DC: American Psychological Association.

- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13, 176-201.
- Shubin, S., Milnazic, K., & Jennings, E. (1978). Burnout: The professional hazard you face in nursing. *Nursing*, 8, 22-27.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/ low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Sigaut, F. (1990). Folie, réel et technologie. *Techniques et culture*, 15, 167-179.
- Smith, L., Andrusyszyn, M., & Spence Laschinger, H. (2010). Effects of workplace incivility and empowerment on newly-graduated nurses' organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 18, 1004-1015.
- Smith, M. M., Sherry, S. B., Chen, S., Saklofske, D. H., Flett, G. L., & Hewitt, P. L. (2016). Perfectionism and narcissism: A meta-analytic review. *Journal of Research in Personality*, 64, 90-101.
- Smith, M., Conway, F., & Karsh, B. (1999). Occupational stress in human computer interaction. *Industrial Health*, 37, 157-173.
- Stein, D., & Hollander, E. (2002). Anxiety and stress. Dans J. Tomas, & M. Hersen (Éds), *Handbook of mental health in the workplace* (pp.407-432). Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE publications.
- Stoeber, J., & Damian, L. (2016). Perfectionism in employees: Work engagement, workaholism, and burnout. Dans F. Sirois, & D. Molnar (Éds), *Perfectionism, health, and well-being* (pp. 265-283). New York, NY: Springer.
- Stoeber, J., Sherry, S., & Nealis, L. (2015). Multidimensional perfectionism and narcissism: Grandiose or vulnerable?. *Personality and Individual Differences*, 80, 85-90.
- Swider, B., & Zimmerman, R. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 487-506.
- Tabachnick, B., & Fidell, L. (2013). *Using multivariate statistics* (6^e éd.). San Francisco, CA: Pearson.

- Tafarodi, R., & Swann Jr, W. (1995). Self-linking and self-competence as dimensions of global self-esteem: Initial validation of a measure. *Journal of Personality Assessment*, 65, 322-342.
- Taris, T., & Schaufeli, W. (2015). The job demands-resources model. Dans S. Clarke, T. Probst, F. Guldenmund, & J. Passmore (Éds), *The Wiley Blackwell handbook of the psychology of occupational safety and workplace health* (pp. 155-180). Malden, MA: Wiley Blackwell.
- Taris, T., Le Blanc, P., Schaufeli, W., & Schreurs, P. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19, 238-255.
- Taris, T., Peeters, M., Le Blanc, P., Schreurs, P., & Schaufeli, W. (2001). From inequity to burnout: The role of job stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 303-323.
- Thiétart, R. (2014). *Méthodes de recherche en management* (4^e éd.). Paris, France: Dunod.
- Thomée, S., Dellve, L., Härenstam, A., & Hagberg, M. (2010). Perceived connections between information and communication technology use and mental symptoms among young adults: A qualitative study. *BMC Public Health*, 10, 66-80.
- Tims, M., & Bakker, A. (2010). Job crafting: Towards a new model of individual job redesign. *Journal of Industrial Psychology*, 36, 1-9.
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R., & Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23, 555-570.
- Toppinen-Tanner, S., Ojajärvi, A., Väänänen, A., Kalimo, R., & Jäppinen, P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absences and their diagnosed causes. *Behavioral Medicine*, 31, 18-32.
- Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et burnout: concepts, modèles, interventions* (2^e éd.). Paris, France: Dunod.
- Turnipseed, D. (1998). Anxiety and burnout in the health care work environment. *Psychological Reports*, 82, 627-642.

- Worley, J., Vassar, M., Wheeler, D., & Barnes, L. (2008). Factor structure of scores from the Maslach Burnout Inventory: A review and meta-analysis of 45 exploratory and confirmatory factor-analytic studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68, 797-823.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235-244.
- Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., ... & Wang, W. (2016). Relationship between anxiety and burnout among Chinese physicians: A moderated mediation model. *PloS one*, 11, 1-15.

Appendice A
Courriel de participation

Courriel d'invitation à participer à l'étude

Objet : Invitation à participer à une étude sur les facteurs de risques de l'épuisement professionnel

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur,

Le Groupe de Recherche sur l'Épuisement Professionnel (GREP) du Département de Psychologie de l'Université de Sherbrooke mène actuellement une étude intitulée *Analyse des propriétés psychométriques de trois questionnaires reliés aux facteurs de risque de l'épuisement professionnel*. Cette étude a comme objectif de faire la validation d'instruments de mesure qui seront par la suite utilisés dans des protocoles d'intervention clinique visant à la prévention et au traitement de l'épuisement professionnel. Vous avez été contacté(e) puisque vos coordonnées apparaissent dans les listes fournies aux membres par la Chambre de commerce de Montréal. La collecte de données en ligne a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche (CÉR) des Lettres et Sciences humaines. Si vous avez des questions concernant la légitimité de cette étude, veuillez contacter Marie Papineau, Ph.D., professeure responsable de cette étude, à Marie.Papineau@USherbrooke.ca.

Nous vous invitons à participer à notre étude en répondant aux questionnaires qui se trouvent dans le lien ci-dessous. Veuillez noter que vous aurez à remplir le formulaire de consentement inclus dans le site sécurisé Survey Monkey avant de pouvoir accéder aux questionnaires. Il ne vous faudra qu'environ 20 minutes pour compléter toute l'étude. Pour être admissible à cette étude, vous devez travailler au moins 30 heures/semaine. Vous n'avez pas à souffrir d'épuisement professionnel pour participer à cette étude. Il ne s'agit pas d'un diagnostic, mais plutôt un résumé de vos réponses offrant des indices sur votre niveau d'épuisement professionnel et de ses facteurs de risque personnels et organisationnels pouvant vous y rendre vulnérable.

Votre participation est très importante pour notre équipe de recherche! Veuillez transmettre ce message aux gens que vous connaissez qui pourraient être intéressés à participer à cette étude afin de recevoir un portrait de leur niveau d'épuisement professionnel, ainsi qu'à ceux désirant simplement contribuer à l'avancement des connaissances dans ce domaine.

****Les résultats de cette étude sont complètement confidentiels.**

Cliquez sur ce lien pour accéder aux questionnaires et participer à la recherche :

surveymonkey.com/xxx

Merci beaucoup pour votre participation! Cordialement,

Le Groupe de Recherche sur l'Épuisement Professionnel (GREP)

Département de psychologie, Université de Sherbrooke

Appendice B

Formulaire de consentement et questionnaires

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

1. Introduction

Bonjour Madame, Bonjour Monsieur,

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet. En répondant aux questionnaires qui suivent, vous consentez à participer à cette recherche. Pour vos dossiers, vous pourrez imprimer et télécharger une copie complète du présent formulaire.

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

2. Formulaire de consentement

A. TITRE DU PROJET

Analyse des propriétés psychométriques de trois questionnaires reliés aux facteurs de risque de l'épuisement professionnel.

B. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Pour participer à cette étude, vous devez être âgé d'AU MOINS 18 ANS et TRAVAILLER À TEMPS PLEIN (minimum de 30 HEURES par semaine).

C. OBJECTIFS DU PROJET

Cette étude a comme objectif principal de faire la validation d'instruments de mesure qui seront par la suite utilisés dans des protocoles d'intervention clinique visant à la prévention et au traitement de l'épuisement professionnel.

D. INFORMATIONS SUR L'ÉTUDE

Résumé du projet : Votre participation à cette étude permettra de faire la validation de trois questionnaires auto rapportés portant sur l'épuisement professionnel. Cette démarche de validation signifie que les données recueillies dans le cadre de cette étude seront soumises à des analyses statistiques, qui permettront de vérifier si ces questionnaires ont les propriétés requises afin d'être utilisés subséquemment dans des recherches portant sur l'épuisement professionnel et les facteurs de risque qui y sont reliés.

Responsable de la recherche : Marie Papineau, Ph.D, professeure agrégée au Département de psychologie, Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université de Sherbrooke, 819-821-8000 poste 62226 ou 1-800-267-8337, poste 62226, Marie.Papineau@USherbrooke.ca.

E. NATURE DE LA PARTICIPATION

Votre participation à ce projet de recherche consiste à répondre à une batterie de questionnaires en ligne. Cette batterie est composée de trois tests évaluant votre niveau d'épuisement professionnel et les facteurs de risque qui y sont reliés ainsi que d'un questionnaire permettant de connaître certaines variables sociodémographiques à votre sujet. Vous aurez besoin d'environ 20 minutes pour y répondre et vous pourrez le remplir au moment et à l'endroit de votre choix.

F. BÉNÉFICES DE VOTRE PARTICIPATION À LA RECHERCHE

Votre participation à ce projet de recherche vous apportera le bénéfice d'en apprendre davantage sur votre perception de votre niveau d'épuisement professionnel. Si vous le souhaitez, vous pourrez obtenir un portrait personnel en lien avec votre état d'épuisement professionnel. Il ne s'agit pas d'un diagnostic, mais plutôt un résumé de vos réponses offrant des indices sur votre niveau d'épuisement professionnel et au sujet des facteurs de risque personnels et organisationnels qui pourraient vous y rendre vulnérable. Enfin, votre participation permettra de contribuer à l'avancement des connaissances scientifiques sur l'épuisement professionnel.

* 1. Je désire recevoir le portrait de mon épuisement professionnel.

☐ Oui

☐ Non

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

3. Formulaire de consentement

G. RISQUES ET INCONVÉNIENTS

Votre participation à cette étude ne devrait pas comporter d'inconvénients significatifs, si ce n'est le fait de donner de votre temps. Si vous le souhaitez, vous pourrez enregistrer votre progression lors de la complétion des questionnaires afin de la poursuivre à un autre moment qui vous conviendra.

Toutefois, il se pourrait que répondre à ces questionnaires vous amène à vous poser des questions sur vous-mêmes et peut-être même à réaliser que vous vivez une situation difficile. Dans ce cas, vous pourrez vous référer aux liens suivants afin de contacter un professionnel dans votre région qui pourra vous donner du support, si vous le souhaitez.

Région de Montréal : <https://www.csssarn.ca/soins-et-services/pour-tous/soutien-psychologique-et-social/>

Région de l'Estrie : <http://www.csss-iugs.ca/aide-et-soutien>

Au besoin, vous pouvez aussi vous référer au site web de l'Ordre des psychologues du Québec si vous sentez la nécessité de suivre une psychothérapie : <https://www.ordrepsy.qc.ca/web/ordre-des-psychologues-du-quebec/trouver-de-aide>

Également, si vous en éprouviez le besoin, vous pourrez composer le 819 821-8000, poste 62226, ou le numéro sans frais 1 800 267-8337, poste 62226, et laisser un message sur la boîte vocale pour le stagiaire de recherche en épuisement professionnel. Vous pouvez aussi laisser un message par courriel en tout temps à l'adresse suivante : GREP@USherbrooke.ca. Un ou une interne en psychologie du Centre d'intervention en psychologie de l'Université de Sherbrooke vous contactera le plus rapidement possible pour vous écouter et évaluer votre besoin.

H. DROIT DE RETRAIT DE PARTICIPATION

Votre participation au présent projet de recherche est tout à fait volontaire. Vous êtes libre d'arrêter de répondre à cette batterie de questionnaires à n'importe quel moment sans avoir à motiver votre décision. Dans cette éventualité, vos données ne seront pas conservées, vous ne serez pas recontactés et vous ne subirez aucun préjudice de quelque nature que ce soit.

I. RÉSULTATS DE LA RECHERCHE ET PUBLICATION

Vous devez savoir que l'information recueillie pourra être utilisée pour fins de communications scientifiques et professionnelles ou pour des fins d'enseignement. Dans ce cas, rien ne permettra d'identifier les personnes ayant participé à la recherche. Aux participants qui le demanderont, un résumé des résultats de la recherche pourra être fourni.

J. ÉTAPES DE RECHERCHE ULTÉRIEURES

Les données issues de vos réponses seront conservées sous forme anonyme. En signant le présent consentement, vous permettez à ce que ces données sous forme anonyme soient utilisées pour des analyses secondaires ou des études ultérieures, le cas échéant.

* 1. Dans cette éventualité, acceptez-vous qu'on vous contacte à nouveau afin de vous demander si vous seriez intéressé(e) d'y participer?

☐ Non

☐ Oui

2. Nous vous prions de bien vouloir nous indiquer votre adresse courriel. Nous avons besoin de votre adresse courriel pour pouvoir vous envoyer votre portrait personnalisé d'épuisement professionnel. Votre adresse sera gardée confidentielle et nous ne vous contacterons que si nécessaire.

K. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

K.1 Confidentialité des informations

Toutes les informations recueillies demeureront confidentielles (ex : les noms et les informations pouvant permettre une identification seront remplacés par des codes ou tout simplement enlevés). Les informations partagées serviront uniquement aux fins de la recherche.

K.2. Engagement de confidentialité du personnel de recherche

La directrice du projet ainsi que le personnel de recherche sont tenus à la confidentialité quant à l'ensemble des sources et renseignements personnels avec lesquels ils seront en contact dans le cadre du présent projet et ce, autant dans leurs écrits qu'au niveau de la communication orale.

K.3 Conservation des données

L'information recueillie sera gardée sous clé pendant cinq ans après la fin de la collecte de données dans le laboratoire de la chercheuse principale, Marie Papineau, au local A10-2009 du département de psychologie de Sherbrooke. Après cette période, les données amassées seront détruites.

K.4 Personnes à contacter

Vous pouvez rejoindre Marie Papineau au 819-821-8000, poste 62226, ou sans frais au 1-800-267-8337, poste 62226, pour toute information supplémentaire ou tout problème relié à ce projet de recherche incluant les aspects éthiques. Vous pouvez aussi nous écrire à notre adresse courriel au : GREP@usherbrooke.ca.

L. ASPECTS ÉTHIQUES ET IDENTIFICATION DU PRÉSIDENT DU COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE

Si vous avez des questions concernant les aspects éthiques de cette étude, contactez M. Olivier Laverdière, président du Comité d'éthique de la recherche - Lettres et Sciences humaines de l'Université de Sherbrooke en communiquant par l'intermédiaire de son secrétariat au numéro suivant : 819-821-8000, poste 62644, ou sans frais au 1-800-267-8337, poste 62644, ou par courriel à : cer_lsh@usherbrooke.ca.

M. CONSENTEMENT DU PARTICIPANT

* 3. J'atteste que je comprends bien la nature et le déroulement de ce projet de recherche tels qu'expliqués dans le présent document. Je reconnais avoir été informé(e) de façon suffisante sur la nature, les bénéfices et les risques liés à ma participation à ce projet. Ceci étant, en cochant la case ci-dessous, j'accepte librement et volontairement de participer à cette étude.

☐ Oui

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

4. Fiche de renseignements personnels

Nous vous prions maintenant de bien vouloir répondre à la fiche de renseignements personnels suivante.

* 1. Quel est votre état civil ?

- ☐ Célibataire
- ☐ Marié(e)
- ☐ Divorcé(e)
- ☐ Conjoint(e) de fait
- ☐ Autre

Autre, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

5. Fiche de renseignements personnels

* 1. De quel sexe êtes-vous ?

☐ Masculin

☐ Féminin

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

6. Fiche de renseignements personnels

* 1. Avez-vous des enfants à charge ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, combien ?

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

7. Fiche de renseignements personnels

* 1. Quel est votre âge ?

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

8. Fiche de renseignements personnels

* 1. Dans quel domaine travaillez-vous ?

- ☐ Sciences humaines
- ☐ Affaires et commerce
- ☐ Santé
- ☐ Sciences et technologies
- ☐ Arts et culture
- ☐ Autre domaine

Autre domaine, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

9. Fiche de renseignements personnels

* 1. Depuis combien de temps êtes-vous en poste à votre emploi actuel ?

- ☐ 0-5 ans
- ☐ 6-10 ans
- ☐ 11-15 ans
- ☐ 16-20 ans
- ☐ 21 ans et +

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

10. Fiche de renseignements personnels

* 1. Quel est votre dernier niveau de scolarité complété ?

- ☐ Primaire
- ☐ Secondaire
- ☐ Collégial
- ☐ Universitaire
- ☐ Autre

Autre, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

11. Fiche de renseignements personnels

* 1. Avez-vous des antécédents en santé mentale qui ont été diagnostiqués par un professionnel de la santé ? Si oui, cochez celui ou ceux qui s'applique(nt).

- ☐ Oui: Dépression
- ☐ Oui: Anxiété
- ☐ Oui: Épuisement professionnel
- ☐ Oui: Autre
- ☐ Non

Autre, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

12. Fiche de renseignements personnels

* 1. Prenez-vous actuellement de la médication pour la dépression, l'anxiété ou l'insomnie ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, laquelle:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

13. Fiche de renseignements personnels

* 1. Êtes-vous actuellement en processus thérapeutique auprès d'un ou plusieurs professionnels suivants ?

☐ Psychothérapeute

☐ Travailleur social

☐ Psychologue

☐ Psychiatre

☐ Autre

☐ Non

Autre, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

14. Fiche de renseignements personnels

* 1. Combien de semaines de vacances avez-vous par année ?

(Indiquez le chiffre. Exemple: 2 ou 2.5)

* 2. Quand prenez-vous vos vacances cette année ?

* 3. Combien d'heures par semaine travaillez-vous ? (Indiquez le chiffre. Exemple: 35 ou 42.5)

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

15. Fiche de renseignements personnels

* 1. Actuellement, comment vous décrivez-vous en lien avec l'épuisement professionnel?

- ☐ Pas du tout en épuisement professionnel
- ☐ À risque de faire un épuisement professionnel
- ☐ Sur le bord d'être en épuisement professionnel
- ☐ En épuisement professionnel
- ☐ Autre

Autre, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

16. Fiche de renseignements personnels

* 1. De quelle façon avez-vous été informé de cette étude?

- ☐ Par une affiche dans une clinique médicale
- ☐ Par une affiche dans un CLSC
- ☐ Par un pharmacien
- ☐ Par un médecin
- ☐ Par une annonce dans le journal
- ☐ Par une annonce à la radio
- ☐ Par un courriel à votre entreprise
- ☐ Autre

Autre, spécifiez:

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

17. MBI-GS

TEST: 1 DE 3. L'objectif de ce test est d'évaluer comment les employés perçoivent leur emploi et réagissent à leur travail.

IMPORTANT: NOUS VOUS INVITONS À RÉPONDRE LE PLUS HONNÊTEMENT POSSIBLE, CE QUI VOUS PERMETTRA D'OBTENIR UN PORTRAIT FIDÈLE DE VOTRE NIVEAU D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL.

- * 1. Ci-dessous sont présentés 16 énoncés mettant en relation le travail et les sentiments qui y sont reliés. Lisez attentivement chaque énoncé et réfléchissez à s'il vous arrive de vous sentir de cette façon au travail. Indiquez en cochant la case correspondante la fréquence de cet état.

	Jamais	Quelques fois par année ou moins	Une fois par mois ou moins	Quelques fois par mois	Une fois par semaine	Quelques fois par semaine	Tous les jours
1. Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Je me sens épuisé(e) à la fin de ma journée de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Je me sens fatigué(e) quand je me lève le matin et que j'ai à faire face à une autre journée de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Travailler toute la journée est vraiment un effort pour moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Je peux solutionner efficacement les problèmes qui surviennent dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je me sens vidé(e) par mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Jamais	Quelques fois par année ou moins	Une fois par mois ou moins	Quelques fois par mois	Une fois par semaine	Quelques fois par semaine	Tous les jours
7. Je sens que j'apporte une contribution importante à mon entreprise.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Je suis maintenant moins intéressé(e) à mon travail que je l'étais quand j'ai commencé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Je suis maintenant moins enthousiaste à mon travail que je l'étais quand j'ai commencé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Selon moi, je suis bon(ne) dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Je me sens vivifié(e) quand j'ai accompli quelque chose à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. J'ai accompli plusieurs choses qui en valent la peine à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Je veux seulement faire mon travail et ne pas être dérangé(e).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Je ne sais pas si mon travail contribue à quelque chose.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Je doute du sens de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. À mon travail, j'ai confiance d'être productif(ve).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 2. J'ai complété le formulaire de consentement donnant la permission d'utiliser les données pour des fins de validation des tests.

- ☐ Oui
- ☐ Non

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

18. Style personnel au travail

TEST: 2 DE 3. Ce test évalue votre style personnel au travail.

PERFECTIONNISME

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
1. Si j'échoue au travail, je considère que je ne vauds rien en tant que personne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Si quelqu'un au travail effectue une tâche mieux que moi, j'ai le sentiment d'avoir échoué la tâche totalement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Si j'échoue partiellement au travail, c'est aussi grave que de me sentir en échec complet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Même lorsque je fais quelque chose très soigneusement au travail, je sens souvent que ce n'est pas tout à fait correct.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

19. Style personnel au travail

ESTIME DE SOI

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
5. Je sens peu de raisons d'être fier(ère) de moi au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je suis capable de faire les choses aussi bien que la majorité de mes collègues.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. J'ai une attitude positive vis-à-vis moi-même au travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Parfois, je me sens vraiment inutile au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. À mon travail, dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

20. Style personnel au travail

TOLÉRANCE À L'INCERTITUDE

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
10. Je supporte mal d'être incertain(e) face aux tâches que je dois accomplir dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Je suis quelqu'un qui a besoin de certitudes dans ce qu'il entreprend au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mes collègues semblent mieux tolérer l'incertitude que moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Je tolère mal d'être incertain(e) au sujet de mon avenir au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Je trouve intolérable que certains aspects de mes tâches ne soient pas déterminés à l'avance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

21. Style personnel au travail

PRESSIION DE PERFORMANCE

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
15. Je travaille souvent sous pression.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Mes exigences envers moi-même sont plus élevées qu'elles ne le sont pour mes collègues.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Je m'impose souvent d'accomplir trop de travail en peu de temps.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

22. Style personnel au travail

AFFIRMATION DE SOI

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
18. La plupart de mes collègues me semblent être plus affirmatifs et défendre mieux leurs droits que moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. À vrai dire, les gens abusent souvent de moi au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Au travail, j'exprime rapidement mes opinions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Je suis ouvert(e) et franc(che) au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

23. Style personnel au travail

TENDANCE À S'INQUIÉTER

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
22. Mes inquiétudes m'envahissent au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Je sais que je ne devrais pas m'inquiéter à tous propos au travail, mais je n'y peux rien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Quand je suis sous pression au travail, je m'inquiète beaucoup.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Au travail, je suis toujours en train de m'inquiéter pour une chose ou une autre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Dès que je commence à m'inquiéter au travail, je ne peux plus m'arrêter.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 2. J'ai complété le formulaire de consentement donnant la permission d'utiliser les données pour des fins de validation des tests.

- ☐ Oui
- ☐ Non

GREP (2008) Marie Papineau, Lysiane Legault, Cynthia Demers

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

24. Aspects du milieu de travail

TEST 3 DE 3. Ce test évalue les aspects de votre milieu de travail.

CHARGE DE TRAVAIL

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
1. Je n'ai pas le temps d'accomplir le travail que j'ai à faire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Je travaille intensément pendant de longues périodes de temps.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ma journée terminée, je reviens à la maison trop fatigué(e) pour m'adonner à mes loisirs préférés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Au travail, j'ai tellement de choses à faire que ça m'empêche de me centrer sur ce qui m'intéresse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. J'ai assez de temps pour accomplir tout ce qui est important dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Je laisse mon travail derrière moi lorsque je reviens à la maison.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

25. Aspects du milieu de travail

CONTRÔLE

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
7. Je contrôle comment j'accomplis mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Je peux influencer la direction pour obtenir l'espace et l'équipement dont j'ai besoin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Au travail, j'ai une bonne autonomie/indépendance concernant ce que je fais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

26. Aspects du milieu de travail

RÉCOMPENSES

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
10. Je suis reconnu(e) par mes collègues pour mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Mon travail est apprécié.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Mes efforts passent habituellement inaperçus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Je ne suis pas reconnu(e) pour toutes les choses auxquelles je contribue.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

27. Aspects du milieu de travail

ESPRIT DE COMMUNAUTÉ

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
14. Où je travaille, les gens ont confiance que chacun(e) accomplira bien son rôle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Je fais partie d'un groupe de travail où les gens s'encouragent les uns les autres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Les membres de mon groupe de travail coopèrent entre eux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Mes collègues et moi communiquons ouvertement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Je ne me sens pas proche de mes collègues.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

28. Aspects du milieu de travail

ÉQUITÉ

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
19. Au travail, les ressources sont réparties équitablement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Les opportunités sont offertes uniquement selon le mérite de chacun(e).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Quand je trouve qu'une décision n'est pas juste, je peux utiliser des procédures d'appel efficaces.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Les employé(e)s sont tous traité(e)s également par la direction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Au travail, le favoritisme détermine principalement la manière avec laquelle les décisions sont prises.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Ce ne sont pas nos compétences, mais bien les personnes que nous connaissons qui déterminent notre avancement au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

29. Aspects du milieu de travail

VALEURS

* 1. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer le degré d'accord qui correspond à ce que vous pensez.

	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Difficile à dire	Plutôt en accord	Tout à fait d'accord
25. Mes valeurs coïncident avec celles du milieu où je travaille.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Les objectifs de mon milieu de travail influencent mes activités quotidiennes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Mes objectifs personnels vont dans la même direction que ceux de mon milieu de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Mon milieu de travail vise la qualité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Travailler dans ce milieu de travail me force à aller à l'encontre de mes propres valeurs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 2. J'ai complété le formulaire de consentement donnant la permission d'utiliser les données pour des fins de validation des tests.

- ☐ Oui
- ☐ Non

(2005), trad. française Marie Papineau & Olivier Mailhot

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

30.

En participant à cette étude, vous pourriez constater que votre niveau d'épuisement est plus élevé que vous ne le pensiez. Dès lors, vous pourriez ressentir des émotions inconfortables. Dans ce cas, vous pourriez joindre un stagiaire en psychologie pour parler de votre inconfort et recevoir du support si vous en sentiez le besoin, en composant le (819) 821-8000, poste 62226 et en laissant un message pour le stagiaire de recherche en épuisement professionnel. Vous pouvez aussi laisser un message courriel en tout temps à l'adresse courriel suivante : GREP@usherbrooke.ca. Nous vous contacterons le plus rapidement possible.

Projet de recherche 2017 : Validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel.

31. Conclusion et remerciement

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir participé à notre projet de recherche sur la validation de questionnaires portant sur l'épuisement professionnel. Votre aide est précieuse.

Si vous avez choisi de recevoir le portrait de votre épuisement, celui-ci vous sera acheminé par courriel lorsque les analyses auront été effectuées.

Appendice C

Portraits personnalisés du niveau d'épuisement professionnel et des facteurs de risque et
courriels d'envoi des portraits

Version 1 (résultats « normaux »)

Bonjour Madame/ Monsieur

Nous vous remercions d'avoir participé à notre recherche qui vise à valider des questionnaires portant sur l'épuisement professionnel. Tel que convenu, en guise de remerciement, nous vous envoyons, en fichier joint, votre profil personnalisé élaboré à partir de vos résultats aux tests. Vous trouverez à l'intérieur de ce portrait des indices sur votre niveau d'épuisement professionnel. Vous y obtiendrez aussi un résumé des facteurs de risque personnels et organisationnels pouvant vous rendre vulnérable à l'épuisement professionnel.

Il se peut que les résultats vous semblent inquiétants et soulèvent des émotions inconfortables. Dans ce cas, vous pourrez rejoindre un stagiaire en psychologie pour parler de votre inconfort et recevoir du support si vous en ressentez le besoin, en composant le (819) 821-8000, poste 62226 et en laissant un message pour le stagiaire de recherche en épuisement professionnel. Vous pouvez aussi laisser un message courriel en tout temps à l'adresse courriel suivante : GREP@usherbrooke.ca. Nous vous contacterons le plus rapidement possible.

Merci encore pour votre participation et bonne lecture !

Le Groupe de Recherche sur l'Épuisement Professionnel (GREP)

Département de psychologie, Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke

Version 2 (résultats plus problématiques)

Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir participé à notre recherche qui vise à valider des questionnaires portant sur l'épuisement professionnel. Tel que convenu, en guise de remerciement, nous vous envoyons, en fichier joint, votre profil personnalisé élaboré à partir de vos résultats aux tests. Vous trouverez à l'intérieur de ce portrait des indices sur votre niveau d'épuisement professionnel. Vous y obtiendrez aussi les facteurs personnels et organisationnels pouvant vous rendre vulnérable à l'épuisement professionnel, tout comme les forces que vous possédez et sur lesquelles vous pourriez miser !

En corrigeant vos tests, il est apparu certains éléments pouvant possiblement indiquer que vous pourriez avoir besoin d'aide au niveau psychologique. Entreprendre un processus psychothérapeutique pourrait être un choix que vous feriez en vue d'alléger vos difficultés relatives à la sphère du travail. Si cela vous intéresse, le lien suivant vous permettra de faire la recherche d'un psychologue travaillant près de chez vous : www.servicedereference.com

Il se peut que les résultats vous semblent inquiétants et soulèvent des émotions inconfortables. Dans ce cas, vous pourrez rejoindre un stagiaire en psychologie pour parler de votre inconfort et recevoir du support si vous en ressentez le besoin, en composant le (819) 821-8000, poste 62226 et en laissant un message pour le stagiaire de recherche en épuisement professionnel. Vous pouvez aussi laisser un message courriel en tout temps à l'adresse courriel suivante : GREP@usherbrooke.ca. Nous vous contacterons le plus rapidement possible.

Merci encore pour votre participation et bonne continuation,

Le Groupe de Recherche sur l'Épuisement Professionnel (GREP)

Département de psychologie, Faculté des lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke

PORTRAIT DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL ET DES FACTEURS DE RISQUE ASSOCIÉS

Numéro du participant :

*****Prenez note que votre questionnaire a été corrigé par une personne qui ne vous connaît pas et que toutes les données sont traitées de façon complètement confidentielle et anonyme.**

*****Prenez également note que ce portrait ne constitue pas un diagnostic.**

À noter : Nous vous invitons à consulter la [légende de couleur](#) afin de faciliter votre compréhension des résultats. À l'image des feux de circulation sur la route, voici ce que signifie chacune des couleurs :

VERT : Ça va bien ! Vous ne présentez pas d'éléments qui indiquent un épuisement professionnel.

JAUNE : Attention... vous présentez certains éléments qui pourraient conduire à un épuisement professionnel. Restez vigilant!

ROUGE : Selon les résultats, vous présentez des éléments qui indiquent un niveau élevé d'épuisement professionnel. Un tel résultat n'est pas nécessairement alarmant, mais constitue plutôt une invitation à travailler sur cet aspect.

Niveau d'épuisement

Dans ce test, le niveau d'épuisement professionnel se mesure via trois sous-échelles, soit l'exténuation émotionnelle, le désengagement et le sentiment d'inefficacité professionnelle.

EXTÉNUATION ÉMOTIONNELLE: Sous-échelle qui mesure la perte d'énergie émotionnelle. Elle se manifeste généralement par du découragement, de la démoralisation ou du désillusionnement.

- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau BAS.** Cela semble signifier que vous avez assez d'énergie pour effectuer vos tâches habituelles. Travailler toute la journée ne semble pas un effort pour vous. Bref, vous ne vous sentez probablement pas vidé(e) par votre travail

- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau MOYEN.** Cela signifie peut-être que vous commencez à manquer d'énergie pour effectuer vos tâches habituelles. Il est possible que vous vous sentiez vidé(e), physiquement ou émotionnellement. Aussi, se pourrait-il que vous ressentiez le besoin de vous reposer afin de récupérer un peu?

- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau ÉLEVÉ.** Cela signifie peut-être que votre niveau d'énergie vous semble trop bas pour réaliser vos tâches habituelles. Vous vous sentez vidé(e), tant physiquement qu'émotionnellement. Aussi, se pourrait-il que vous espériez de plus en plus avoir la possibilité de vous reposer pour récupérer enfin toute l'énergie que vous avez dépensée?

DÉSENGAGEMENT: Sous-échelle qui reflète une indifférence ou une attitude distante vis-à-vis son travail et/ou ses collègues de travail. Le désengagement s’installe souvent de façon graduelle, avec le temps. À force d’accumulation, on en vient à moins aimer son travail, à le faire avec moins de vigueur et moins d’intérêt, à en parler moins ou de façon négative et à vouloir s’en distancier le plus possible. Cela s’accompagne généralement d’une attitude cynique face à notre emploi, attitude qui s’accompagne souvent d’émotions telles que le désintéressement, le mépris, la rancune et l’épuisement.

- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau BAS.** Cela signifie probablement que votre enthousiasme et votre intérêt face à votre travail n’ont pas diminué avec le temps et sont toujours présents. Vous sentez sûrement que votre travail contribue à quelque chose et ne doutez pas de son sens.
- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau MOYEN.** Serait-il possible que vous ayez, avec le temps, adopté une attitude plus distante envers votre travail et envers vos collègues? Il se peut que vous ayez diminué votre implication face à votre travail. De plus, il se pourrait que vous ayez abandonné certains de vos idéaux. Votre enthousiasme vis-à-vis votre travail aurait diminué et vous parleriez de ce dernier d’une façon plus pessimiste. Se pourrait-il que vous vous sentiez plus indifférent(e) que dans le passé face à votre travail?
- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau ÉLEVÉ.** Votre attitude face à votre travail et vos collègues deviendrait-elle de plus en plus froide et distante? Peut-être que votre implication est de moins en moins grande et que vous n’arrivez plus à entretenir des idéaux face à votre travail. Vous parlez parfois de votre boulot de façon cynique et détachée. De plus, il se peut qu’en arrivant à la maison, vous ne vouliez même plus que l’on prononce un seul mot qui vous ferait penser à votre travail. Bref, peut-être vous sentez-vous plus indifférent(e) et négatif(ive) qu’avant face à votre travail.

SENTIMENT D'INEFFICACITÉ PROFESSIONNELLE: Sous-échelle qui évalue l'insatisfaction liée aux réalisations (passées ou présentes) au travail. Elle tient aussi compte de la confiance en ses capacités à être productif face à différentes tâches et à solutionner adéquatement les problèmes qui surviennent au travail.

- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau BAS.** Cela signifie probablement que vous avez confiance en votre efficacité et votre productivité au travail. Vous sentez que vous êtes bon dans votre travail et que vous pouvez solutionner des problèmes efficacement lorsqu'ils surviennent. Vous croyez probablement avoir réalisé plusieurs choses qui en valent la peine au travail et vous sentez que vous apportez une contribution importante à votre entreprise.
- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau MOYEN.** Il se peut donc que vous manquiez un peu de confiance par rapport à votre efficacité et votre productivité au travail. Peut-être voudriez-vous vous sentir plus compétent pour réaliser des tâches et/ou solutionner des problèmes? Il se peut aussi que vous aimeriez apporter une contribution plus importante au sein de votre entreprise.
- ❖ **Les résultats des tests indiquent un niveau ÉLEVÉ.** Ceci peut signifier que vous avez l'impression d'être peu productif(ive) et efficace au travail (p.ex. ne plus être capable de réaliser autant de tâches qu'avant, ne pas être aussi rapide que vous avez déjà été ou encore ne pas réaliser vos tâches aussi bien que vous l'auriez désiré). Il se peut que vous sentiez que vous n'avez accompli aucune réalisation qui en valait la peine à votre travail. Aussi, vous sentez peut-être que la contribution que vous apportez à votre milieu de travail est peu importante.

Voici maintenant, les facteurs organisationnels et individuels qui peuvent contribuer, en général, à l'épuisement professionnel. Ce sont les divers aspects de la sphère de travail et les divers traits de personnalité qui peuvent être liés à l'épuisement professionnel. Les deux facteurs organisationnels et les deux facteurs individuels qui vous sont transmis sont les facteurs qui pourraient vous conduire à l'épuisement professionnel selon les résultats obtenus. Il peut être très utile d'en prendre conscience afin de prévenir l'épuisement professionnel.

Facteurs organisationnels

CHARGE DE TRAVAIL : Fait référence à la quantité de travail à effectuer. Une insatisfaction au niveau de la charge de travail implique parfois une difficulté à gérer soit son travail en général, soit la quantité de travail qui doit être réalisée, soit l'échéance à laquelle on doit se soumettre ou soit la rapidité avec laquelle on doit faire les tâches. Une surcharge de travail peut amener une impression que les demandes abondent de partout et un sentiment de ne plus savoir où donner de la tête. Elle peut aussi amener de la fatigue.

CONTRÔLE : Fait référence au pouvoir et à l'autonomie que vous avez sur la façon dont vous accomplissez votre travail ainsi que l'influence que vous avez sur la direction pour obtenir l'espace et l'équipement dont vous avez besoin. Un manque de contrôle entraîne souvent un sentiment de contrariété. Le fait d'avoir peu de liberté dans son travail, empêche la personne qui le vit, d'y être bien.

RÉCOMPENSE : Fait référence à la reconnaissance et à l'appréciation que vous recevez de vos collègues pour votre travail. Le fait de ne pas être reconnu(e) à sa juste valeur affecte aussi le bien-être au travail. Le fait de se demander pourquoi mettre tant d'efforts à la réalisation de certaines tâches, vient souvent d'une impression que personne ne les remarque ou ne les souligne.

ESPRIT DE COMMUNAUTÉ : Fait référence au climat de travail et à la qualité des relations existant entre les collègues. La confiance, les encouragements, la coopération et la communication sont généralement des composantes importantes pour accroître la qualité de l'esprit de communauté. Si l'esprit de communauté est peu présent dans un environnement de travail, l'ambiance peut y apparaître froide ou chargée de tensions. Il se peut aussi que les individus y retirent peu de satisfaction et de plaisir dans leurs relations de travail, ce qui diminue parfois la motivation à s'impliquer dans le travail d'équipe ou dans les projets communs de l'entreprise.

ÉQUITÉ : Fait référence au sentiment de justice et d'égalité au travail. Un manque d'équité peut amener l'impression que notre poste est la cible de préjugés par divers collègues et qu'on ne nous délègue seulement que le travail de moindre importance. La présence de favoritisme dans le traitement des employés et les prises de décision affectent le bien-être au travail.

VALEURS : Fait référence à la similarité entre vos valeurs et celles de votre milieu de travail. Un manque de similarité entre ces valeurs et l'impression que nos valeurs et nos objectifs personnels ne vont pas dans le même sens que la mission que se donne notre organisation peut devenir très inconfortable à la longue. Il en résulte généralement l'impression d'une perte de sens étant donné le manque de ressemblance entre le travail effectué et la personne que l'on est.

Facteurs individuels

PERFECTIONNISME : Fait référence au besoin de réaliser sans erreur tout ce que l'on entreprend. Les personnes qui ont des traits perfectionnistes sont généralement soucieux des moindres détails, veulent faire leur travail à la perfection et ont de la difficulté à déléguer des tâches aux autres. Un excès de perfectionnisme, entraîne souvent une grande détresse pour la personne qui le vit, car ce mode de pensées occupe une place centrale dans sa vie et ses comportements. Lorsque notre valeur personnelle semble surtout dépendre de nos réussites professionnelles, notre niveau de perfectionnisme nous amène à vivre de l'inconfort et peut même entraver la réalisation de certaines tâches.

ESTIME DE SOI : Fait référence à la valeur personnelle que l'on s'attribue. Un manque d'estime de soi, amène une difficulté à se faire confiance et à s'accorder de la valeur. Il se peut aussi que la personne qui a une faible estime de soi porte régulièrement des jugements négatifs à son égard et se sente difficilement à la hauteur. Il se peut qu'il en découle une crainte, pouvant aller jusqu'au refus de relever les défis professionnels qui se présentent à elle.

TOLÉRANCE À L'INCERTITUDE : Fait référence à la capacité à accepter qu'on ne peut pas tout prévoir dans la vie. Une faible tolérance à l'incertitude suggère une difficulté à supporter l'incertitude présente au travail, que ce soit en lien avec les tâches à accomplir ou en lien avec son avenir professionnel. Trouver inacceptable qu'un imprévu puisse survenir au travail amène à percevoir les situations comme plus menaçantes qu'elles ne le sont en réalité.

PRESSIION DE PERFORMANCE : Se manifeste chez les individus par des exigences excessivement élevées envers eux-mêmes et par un sens de l'autocritique très poussé par rapport à leurs accomplissements. Une trop grande pression de performance peut amener beaucoup de détresse, des attentes envers soi irréalistes et rend presque impossible le droit à l'erreur.

AFFIRMATION DE SOI : Fait référence à la capacité de s'affirmer et d'agir en fonction de nos idées et de nos valeurs. S'affirmer, c'est exprimer avec précision et spontanéité ses goûts, ses désirs, ses besoins, ses pensées, ses choix, ses idées, ses opinions, ses émotions ainsi que ses limites, tout en respectant les gens autour de nous. Une difficulté à s'affirmer amène la personne qui la vit à faire passer, de façon régulière, les besoins des autres avant les siens. De plus, elle l'amène à tolérer des situations qui lui sont insupportables, ou difficilement tolérables, parce qu'elle a de la difficulté à dire « non » ou parce qu'elle craint les conséquences liées à l'expression de ses insatisfactions.

TENDANCE À S'INQUIÉTER : Fait référence au fait d'être inquiet dans diverses situations. Une inquiétude est un enchaînement de pensées ou d'images chargées d'émotions négatives et difficiles à contrôler. Elle réfère généralement à une crainte d'une conséquence négative liée à un événement futur ou incertain. Avoir tendance à s'inquiéter dans de multiples situations rend sur ses gardes et donne l'impression de n'avoir aucun pouvoir pour contrôler ces pensées négatives une fois qu'elles sont déclenchées. Il peut devenir très inconfortable d'avoir la conviction de ne pas avoir à s'inquiéter, mais de sentir qu'on n'y peut rien. La tendance à s'inquiéter amène souvent un état de grand stress et de tensions.

Merci encore de votre participation !

Le **G**roupe de recherche sur la **P**révention de l'**É**puisement **P**rofessionnel (GREP)

Appendice D
Certificat d'éthique étude originale



Comité d'éthique de la recherche

Lettres et sciences humaines
Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Le 19 octobre 2016

Madame Marie Papineau
Professeure
Département de Psychologie
Faculté des lettres et sciences humaines

N/Réf. 2016-62/Papineau/

Objet : Évaluation de votre projet de recherche par le Comité d'éthique de la recherche


Madame,

Le Comité d'éthique de la recherche Lettres et sciences humaines a reçu les modifications demandées, concernant votre projet de recherche intitulé « **Analyse des propriétés psychométriques de trois questionnaires reliés aux facteurs de risque de l'épuisement professionnel** ».

À la lumière des informations fournies et à la suite de l'examen des documents soumis, le comité juge que votre projet respecte les règles éthiques de la recherche et vous remet le certificat d'approbation éthique.

En terminant, je vous rappelle qu'il est de votre responsabilité d'informer le comité de toutes modifications qui pourraient être apportées à votre projet.

Le comité vous remercie d'avoir soumis votre demande d'approbation à son attention et vous souhaite le plus grand succès dans la réalisation de cette recherche.



Olivier Laverdière
Président du comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

p. j. Certificat d'éthique

c. c. Christine Hudon, doyenne, Faculté des lettres et sciences humaines

OL/cc

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE

Numéro du projet : 2016-62

Titre du projet : Analyse des propriétés psychométriques de trois questionnaires reliés aux facteurs de risque de l'épuisement professionnel

Projet subventionné ☐ Projet non subventionné ☒ Projet de maîtrise ou de doctorat ☐

Nom de l'étudiante ou de l'étudiant :

Nom de la directrice ou du directeur :

Nom du ou de la responsable : Marie Papineau

DÉCISION : Favorable ☒ Unanime ☒ Majoritaire ☐
 Défavorable ☐ Unanime ☐ Majoritaire ☐

DÉCISION DIFFÉRÉE : ☐

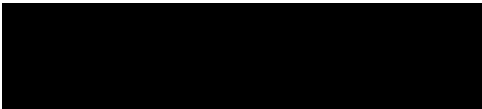
SUIVI ÉTHIQUE :

6 mois ☐ 1 an ☒

ou

sous la responsabilité de la directrice ou du directeur du projet ☐

COMMENTAIRES :



Olivier Laverdière
Président du comité d'éthique de la recherche
Lettres et sciences humaines

Date : 19 octobre 2016

Appendice E
Certificat d'éthique de la présente étude

Sherbrooke, le 7 juin 2018

Mme Catherine Gervais
Étudiante prédoctoral 3e cycle
FLSH Psychologie (études)
Université de Sherbrooke

N/Réf. 2018-1661/Gervais

Objet : Approbation finale de votre projet de recherche

Madame,

Le Comité d'éthique de la recherche – Lettres et sciences humaines a reçu les clarifications ou les modifications demandées concernant votre projet de recherche intitulé « **Profils de facteurs de risque organisationnels et individuels de l'épuisement professionnel de niveau clinique** ».

Les documents suivants ont été analysés :

- Formulaire de réponse aux conditions (F20-2113)
- Détails Projet de recherche (projet version demande à l'éthique - final.docx) [date : 5 juin 2018, version : 2]
- Dépôt des documents (2016-62 certificat éthique collecte 2017.pdf)

Le comité a le plaisir de vous informer que votre projet de recherche a été **approuvé**.

Cette approbation étant **valide jusqu'au 7 juin 2019**, il est de votre responsabilité de remplir le formulaire de suivi (formulaire F5-LSH) que nous vous ferons parvenir annuellement. Il est également de votre responsabilité d'aviser le comité de toute modification au projet de recherche (formulaire F4-LSH) ou de la fin de votre projet (formulaire F6-LSH). Ces deux derniers formulaires sont disponibles dans Nagano.

Le comité vous remercie d'avoir soumis votre demande d'approbation à son attention et vous souhaite, Madame, le plus grand succès dans la réalisation de cette recherche.



Marie-Claude Desjardins
Présidente du CÉR - Lettres et sciences humaines
Professeure
Faculté de droit

c. c. Vice-décanat à la recherche

Directeur ou directrice de recherche (le cas échéant)

Service d'appui à la recherche, à l'innovation et à la création (le cas échéant)